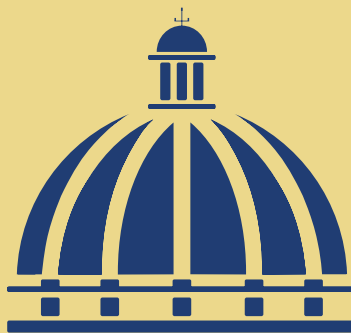


GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MINISTERIO DE LA MUJER

Protocolo de la
Línea de Emergencia *212



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MINISTERIO DE LA MUJER

Protocolo de la
Línea de Emergencia *212

Ministerio de la Mujer

Dirección

Mayra Jiménez

Ministra de la Mujer

Coordinación y revisión

Jesica Croce

Directora de Prevención y Atención a la Violencia

Yadhira Núñez

Encargada del Departamento de Atención a la Violencia

Elaboración

Francina Díaz-Warden

Consultora UNFPA

Edición al cuidado

Carolina Acuña

Directora de Comunicaciones

Diseño y Diagramación

Dirección de comunicaciones

Ministerio de la Mujer

Impredom, SRL

Santo Domingo

República Dominicana

Enero 2024

Presentación

El presente protocolo de la Línea de Emergencia *212 del Ministerio de la Mujer forma parte de su esquema normativo en materia de prevención y atención a la violencia. La Línea de Emergencia *212 es un servicio de este ministerio dirigido a la atención oportuna frente a casos de violencia contra las mujeres e intrafamiliar mediante llamadas telefónicas, a través del cual se ofrece información y orientación general sobre este tipo de violencia basada en género.

Desde su creación en el año 2012, la Línea de Emergencia *212 se ha ido posicionando como un servicio clave para la vinculación entre la población y el sistema de protección a las víctimas de la violencia de género e intrafamiliar.

Durante el periodo 2020-2024 esta Línea de Emergencia *212 ha pasado de estar presente en 9 provincias a tener una cobertura nacional. En este sentido, en el periodo mencionado, se han incorporado otras herramientas de apoyo para un abordaje integral de los casos, garantizando la accesibilidad de las víctimas a este servicio, tales como el uso de WhatsApp, la interpretación a otros idiomas, y la vinculación con el Sistema de Atención y Respuesta Automatizada (SARA).

La Línea de Emergencia *212 cumple un rol fundamental, no solo en la atención y el rescate de las mujeres y sus dependientes que se encuentran en situación de violencia y riesgo inminente, sino también en la detección oportuna de esta violencia como parte de la prevención secundaria especializada. Solo en el periodo 2020-2023, la Línea de Emergencia *212 ha brindado 26,352 atenciones telefónicas, realizando además 592 rescates de mujeres y sus dependientes que se encontraban en situación de violencia cuyas vidas estaban en riesgo.

Asimismo, la articulación permanente de la Línea de Emergencia *212 con el resto de las instituciones del sistema de protección a víctimas, que también realizan la detección de casos de violencia de género e intrafamiliar, resulta clave para lograr una respuesta inmediata ante situaciones de crisis, así como también para el fortalecimiento y la coordinación efectiva de este sistema de protección, desde las competencias institucionales y desde el rol del Estado dominicano en la rectoría y garantía de los derechos humanos de las mujeres.

Cabe destacar la articulación fundamental de la Línea de Emergencia *212 con el Sistema Nacional de Emergencia 911, así como también con la Procuraduría General de la República, la Policía Nacional, el Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), el Ministerio de Educación, el Ministerio de Salud, el Servicio Nacional de Salud, y con otras instituciones y organizaciones sociales en las que se produce la detección cotidiana de casos en todo el territorio nacional.

Este instrumento forma parte del Protocolo General para la Prevención y Atención a la Violencia Contra las Mujeres e Intrafamiliar del Ministerio de la Mujer, constituyendo uno de sus componentes especializados. Como forma de garantizar la aplicación efectiva del presente protocolo, el personal que presta servicio en la Línea de Emergencia *212 recibe capacitación continua en su contenido, para conocer, manejar y aplicar correctamente este importante instrumento en los términos establecidos en el Protocolo General.

El Ministerio de la Mujer, en cumplimiento de su rol dentro del Sistema Integral contra la Violencia hacia las Mujeres, se complace en actualizar e implementar este protocolo de su Línea de Emergencia *212, el cual sirve de guía y referente para los servicios de orientación oportuna y actualizada, especialmente brindando protección y atención integral a las mujeres y sus dependientes que se encuentran en situación de violencia de género e intrafamiliar y alto riesgo.

Mayra Jiménez
Ministra de la Mujer

Tabla de contenido

PRESENTACIÓN	3
TABLA DE CONTENIDO	4
LISTADO DE ABREVIATURAS	5
1. Sección I. OBJETIVOS Y ALCANCE DE ESTE PROTOCOLO	6
1.1 OBJETIVO GENERAL	6
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
2. ÁREAS DE ACTUACIÓN Y ALCANCE DE LA LÍNEA DE EMERGENCIA *212	6
2.1 ALCANCE DE LOS SERVICIOS DE LA LÍNEA DE EMERGENCIA *212	6
3. ÁMBITO DE COMPETENCIA DE ESTE PROTOCOLO	7
3.1 SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA APLICACIÓN INTERNA DEL PRESENTE PROTOCOLO	7
3.2 INTERPRETACIÓN Y APLICACIÓN	7
4. INDICADORES DE PELIGRO A CONSIDERAR EN LOS LLAMADOS	8
5. Sección II. CANALES DE SERVICIO	9
6. SCRIPTS DE LLAMADA	10
6.1 SCRIPT PARA RECEPCIÓN DE LLAMADAS	10
6.2 SCRIPT PARA TRANSFERENCIA DE LLAMADAS A LÍNEA VIDA	11
7. EL CONSENTIMIENTO INFORMADO EN LOS SERVICIOS DE LA LÍNEA DE EMERGENCIA *212	12
7.1 CUATRO PASOS SENCILLOS PARA TRAMITAR EL CONSENTIMIENTO INFORMADO EN LA LÍNEA DE EMERGENCIA *212	12
7.2 CASOS EN LOS QUE NO SE REQUIERE OBTENER EL CONSENTIMIENTO INFORMADO EN LA LÍNEA DE EMERGENCIA *212	13
8. PAUTAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A TRAVÉS DE LA LÍNEA DE EMERGENCIA *212	13
9. VALORACIÓN DEL RIESGO DURANTE LOS LLAMADOS DE AUXILIO	13
10. MEDIDAS ESPECIALES DE SEGURIDAD EN LA LÍNEA DE EMERGENCIA *212	14
10.1 CÓDIGOS DE COMUNICACIÓN SEGURA	14
11. ESQUEMA DE SEGUIMIENTO PROGRAMADO	14
12. Sección III. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN LA LÍNEA DE EMERGENCIA *212	17
Recepción de los llamados	17
Tramitación de denuncias	17
Emergencias	18
Orientación	18
Procesamiento general de los llamados	18
12.1 COORDINACIÓN CON OTRAS LÍNEAS DE EMERGENCIA A NIVEL NACIONAL	19
13. Sección IV. DISPOSICIONES ORGANIZACIONALES	21
13.1 TURNOS DE SERVICIO	21
13.2 DELIMITACIÓN INSTITUCIONAL DE LA LÍNEA DE EMERGENCIA *212	21
13.3 LAS/OS OPERADORES/AS DE LA LÍNEA DE EMERGENCIA *212	21
Requisitos mínimos	21
Funciones y Responsabilidades	22
Sección V. REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE VERSIONES	23

Listado de abreviaturas

CONANI	Consejo Nacional de la Niñez y la Adolescencia
DTS	Departamento de Trabajo Social
NNA	Niñas, Niños y Adolescentes
OMM	Oficina Municipal del Ministerio de la Mujer
OPM	Oficina Provincial del Ministerio de la Mujer
PGR	Procuraduría General de la República
UNFPA	Fondo de Población de las Naciones Unidas

Sección I. MARCO TEÓRICO

1. Objetivos y alcance de este protocolo

1.1 Objetivo general

OG. Establecer y formalizar, los principios de actuación, los procedimientos, la metodología y el alcance de las responsabilidades en los servicios de atención facilitados por el Ministerio de la Mujer a través de la Línea de Emergencia *2 1 2.

1.2 Objetivos específicos

OE1. Formalizar los procesos de respuesta para los diversos servicios prestados a través de la Línea de Emergencia *2 1 2.

OE2. Establecer un proceso claro y estructurado para recibir y gestionar las llamadas de auxilio, priorizando la atención de casos urgentes o de alto riesgo.

OE3. Definir los mecanismos y modelos de coordinación con otras dependencias y líneas de auxilio a nivel nacional para garantizar una respuesta integral y coordinada frente a la violencia contra las mujeres.

OE4. Delimitar canales de comunicación efectivos con otras áreas del Ministerio de la Mujer y dependencias relacionadas, para garantizar una atención integral a las mujeres y facilitar la derivación hacia los servicios correspondientes.

OE5. Establecer los estándares mínimos de calidad de la Línea de Emergencia *2 1 2.

2. Áreas de actuación y alcance de la línea de emergencia *2 1 2

La Línea de Emergencia *212 es la línea telefónica gratuita mediante la cual se reciben llamados de auxilio y otros llamados sobre casos de violencia contra la mujer e intrafamiliar. Esta línea tiene alcance nacional y es también una vía por medio de la cual las usuarias acceden al Ministerio de la Mujer para recibir información y orientación en general.

Los servicios que ofrece el Ministerio de la Mujer a través de la Línea de Emergencia *2 1 2 se enfocan en detectar y atender los casos de forma oportuna, detener la escalada de la violencia, evitar los feminicidios y otros desenlaces fatales a través de una atención telefónica eficaz y oportuna.

La Línea de Emergencia *2 1 2 es una división de servicios del Departamento de Atención de Violencia, y ofrece servicios en coordinación con las áreas de atención de esta dirección, las Oficinas Provinciales de la Mujer (OPM), las Oficinas Municipales de la Mujer (OMM), los destacamentos policiales, y las fiscalías a nivel provincial y municipal, coordinando con estas instancias los rescates de las personas afectadas cuando fueran necesarios.

Dada la amplia cobertura, facilidad de acceso y gratuidad de la Línea de Emergencia *212, esta se ha convertido en un canal de acceso a los servicios de asistencia y orientación ofrecidos por el Ministerio de la Mujer, que como parte de su política de respuesta eficaz e integral también canaliza a través de línea gratuita servicios y acciones para prevenir y atender la violencia de género e intrafamiliar.

2.1 Alcance de los servicios de la Línea de Emergencia *2 1 2

Alcance territorial. La Línea de Emergencia *212 funciona con sede en el Distrito Nacional, pero tiene alcance en todo el territorio nacional. Por tanto, todos los llamados a nivel territorial se reciben en el centro de operaciones.

Público a quien van dirigidos los servicios. Los servicios que se ofrecen y tramitan a través de la Línea de Emergencia *212 están dirigidos a mujeres y NNA en situación de violencia sin importar su condición económica, migratoria, religión, raza, o condición de cualquier naturaleza. Si bien los servicios **están** diseñados para responder a mujeres que experimentan situaciones de violencia, cualquier persona que tome conocimiento de una situación de violencia, real o potencial puede llamar para solicitar ayuda y orientación.

Horario: La Línea de Emergencia *2 1 2 presta servicio 24/7 todos los días del año, (incluyendo fines de semana y feriados).

Acceso a la Línea de Emergencia *2 1 2. La Línea de Emergencia *2 1 2 puede ser accedida desde cualquier teléfono local en el territorio de la República Dominicana de forma gratuita. Las usuarias pueden acceder a la Línea de Emergencia *2 1 2 tanto por vía telefónica como por WhatsApp.

A pesar de que esta línea es gratuita para llamadas a nivel local en la RD, los llamados pudieran estar sujetos a cargos en función de las redes telefónicas involucradas en conexiones transnacionales (Llamadas o teléfonos internacionales).

3. Ámbito de competencia de este protocolo

Este protocolo es de aplicación nacional y obligatoria, tanto para el personal del Ministerio de la Mujer que opera de forma directa en la Línea de Emergencia *2 1 2, como para todo el personal del Ministerio de la Mujer referido de forma directa o indirecta en este instrumento.

Los aspectos concernientes a la coordinación con otras instancias fuera del Ministerio de la Mujer son viabilizados por medio de acuerdos entre instituciones y/u organizaciones. El cumplimiento de estos acuerdos es responsabilidad de cada institución por separado y se basa en el compromiso compartido de prevenir y atender la violencia contra la mujer e intrafamiliar.

En sus informes estadísticos el Ministerio de la Mujer transparenta el alcance de estos compromisos y su cumplimiento por parte de los actores del sistema.

3.1 Supervisión y control de la aplicación interna del presente protocolo

La supervisión y control de la aplicación interna del presente protocolo es atribución de la Dirección de Prevención y Atención a la Violencia del Ministerio de la Mujer en el ámbito de sus competencias. Las/os supervisoras/es de área son responsables de velar por el cumplimiento del personal a su cargo, de los principios, las políticas, las normas y procedimientos establecidos en este protocolo.

3.2 Interpretación y aplicación

Para la interpretación e implementación del presente protocolo se atiende de manera prioritaria a lo dispuesto en la Constitución de la República Dominicana. Los tratados internacionales de los cuales el país es signatario y el apartado de enfoques y principios generales presentados en las primeras páginas del documento.

Para la implementación del presente protocolo se realizan articulaciones interinstitucionales a fin de asegurar una adecuada atención, referencia y contrarreferencia de casos, así como para la activación oportuna de los servicios de atención para mujeres en situación de violencia. Las instancias clave de articulación dentro del Estado dominicano para la prevención y atención de la violencia contra la mujer e intrafamiliar son:

- Procuraduría General de la República, PGR y su línea de auxilio y denuncia (Línea Vida).
- Consejo Nacional de Niños, Niñas y Adolescentes, CONANI.
- Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, MISPAS.
- Servicio Nacional de Salud, SNS.
- Ministerio de Educación, MINERD.
- Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad, 911.
- Ministerio de Trabajo, MT.
- Policía Nacional, PN.
- El Centro de Operaciones de Emergencias, COE.
- Poder Judicial.
- Ministerio de Relaciones Exteriores.

Esta lista no excluye otras instancias que pudieran identificarse más adelante.

4. Indicadores de peligro a considerar en los llamados

Es importante que las/os operadoras/es de la Línea de Emergencia *2 1 2 estén entrenadas/os para identificar las características de las situaciones de emergencia, de forma tal que puedan actuar en consecuencia y oportunamente. Esta habilidad se desarrolla y se incrementa con la práctica; y si bien es imposible advertir en un solo instrumento todas las consideraciones a tomar en cuenta, en este acápite se presentan las características más comunes y/o de mayor impacto vinculadas al riesgo que pudiera encontrarse envuelto en cada caso. Cada situación presentada se ilustra con diferentes ejemplos y situaciones. En todos estos casos, es crucial que el/la operador/a de la línea de auxilio brinde la asistencia adecuada y coordine la intervención de los servicios de emergencia correspondientes aún si la persona en situación de emergencia se niega expresamente y/o no reconoce el peligro que corre.

En los casos de emergencia no se requiere consentimiento informado para intervenir. **(Ver 7.2 CASOS EN LOS QUE NO SE REQUIERE OBTENER EL CONSENTIMIENTO INFORMADO EN LA LÍNEA DE EMERGENCIA *212).**

Amenazas inminentes: Si la persona que llama informa que está siendo amenazada o que su vida está en peligro inmediato, esto constituye una emergencia. Por ejemplo, si la persona dice que su agresor tiene un arma o está usando violencia física o existen amenazas.

• **Lesiones graves:** Si la persona afectada refiere lesiones físicas graves, como fracturas, heridas profundas o pérdida de conciencia debido a la violencia, se considera una emergencia. Las lesiones graves pueden indicar un alto riesgo de vida y requieren atención médica urgente.

• **NNA en peligro:** Si hay NNA presentes en la situación de violencia, y se percibe que están en riesgo inminente de sufrir daños físicos o psicológicos graves, se trata de una emergencia. La protección y seguridad de los NNA es prioritaria.

• **Riesgo de suicidio:** Si la persona que llama manifiesta que está considerando suicidarse o ha intentado suicidarse como resultado de la violencia que está experimentando, esto es una emergencia. Es crucial tomar estos riesgos o cualquier manifestación de intento de suicidio en serio y proporcionar la asistencia adecuada de inmediato.

• **Abuso, agresión sexual o violación:** Si la persona informa que ha sido agredida sexualmente o violada recientemente, se considera una emergencia. Estas situaciones pueden requerir atención médica inmediata, recolección de evidencia forense y apoyo emocional especializado.

• **Situación de secuestro o aislamiento:** Si una persona refiere que se encuentra secuestrada, aislada o que ha sido transportada contra su voluntad, debe coordinarse de inmediato con el 911 para la georreferenciación de la llamada e intervención del caso sin demora. Nótese que este tipo de situaciones pueden estar relacionados con trata de personas y explotación sexual.

• **Antecedentes de violencia y riesgo de feminicidio:** Siempre que hay indicios o antecedentes de violencia grave, especialmente cuando existe un riesgo claro de feminicidio se trata de una emergencia. La evaluación del riesgo debe ser rápida y precisa, y se deben tomar medidas para garantizar la seguridad de la mujer en situación de violencia.

Sección II. MARCO METODOLÓGICO

5. Canales de servicio

Existen múltiples formas de acceder a los servicios de la Línea de Emergencia *212 del Ministerio de la Mujer. En este sentido la atención de llamadas se realiza bajo un procedimiento estandarizado ajustado en cada caso a la vía de acceso utilizada.



Telefónico

Son aquellos llamados que se reciben vía voz y de manera directa en la central telefónica de la Línea de Emergencia *212.

-Es importante que el/la operador/a que atiende el llamado preste atención a los INDICADORES DE PELIGRO A CONSIDERAR EN LOS LLAMADOS para poder aplicar las MEDIDAS ESPECIALES DE SEGURIDAD en la Línea de Emergencia *212.



Mensajería: Whatsapp, SMS, Telegram u otros.

En los mensajes de WhatsApp o de texto se aplica el mismo estándar que para las llamadas telefónicas.

- Es frecuente que algunas usuarias se sientan más seguras comunicándose vía mensajes de texto.

- Cuando la usuaria exprese que prefiere esta vía, las acciones de seguimiento se realizan también por este medio.



Redes sociales: Menciones (@), Mensajes públicos o directos (DM).

Debido al gran auge de las redes sociales en la vida cotidiana, muchas personas las utilizan para acceder a la línea de asistencia y emergencia del Ministerio de la Mujer. En este sentido, la Línea de Emergencia *2 1 2 tiene una cuenta oficial en las principales redes sociales.

Dentro del equipo de operadores de la Línea de Emergencia *2 1 2 se establecen turnos para el monitoreo de las redes sociales.

- Todas las notificaciones de las redes sociales del Ministerio de la Mujer se encuentran activadas, a fines de recibir aviso oportuno de cualquier aproximación por esta vía.

Cuando una persona realiza una solicitud, comentario o denuncia, ya sea a través de comentarios públicos en la red, por medio de etiquetas/menciones/“tags” o por medio de mensajes directos (DM), el/la operador/a a cargo le contacta para iniciar las gestiones de localizar a la mujer en situación de violencia.

- Este contacto particular de respuesta se hace siempre por medio de mensaje directo de la red de que se trate.

- En todos los casos se aplica un protocolo similar al de los llamados telefónicos, y se activan sin demora todas las acciones y medidas que fueran pertinentes para atender las necesidades reportadas.

- Cuando quien refiere o denuncia es un medio de comunicación, el Ministerio de la Mujer solicita los datos del caso de forma oficial al medio de que se trate.



Correo electrónico

Las solicitudes, requerimientos y avisos recibidos por correo electrónico se manejan de la misma forma que los requerimientos recibidos por la página oficial del Ministerio de la Mujer.



Página oficial del Ministerio de la Mujer

A través de la página oficial del Ministerio de la Mujer y/o del asistente virtual SARA de dicha página, se pueden hacer solicitudes de asistencia y de auxilio. En este caso, en la casilla correspondiente, las usuarias pueden describir su solicitud. El/la operador/a a cargo de la gestión de las solicitudes por esta vía sigue los pasos descritos en los llamados telefónicos adaptados a la vía de comunicación utilizada.

Si la persona solicitante no lo provee se solicita siempre: (a) un número telefónico de contacto y (b) un número telefónico alternativo de contacto.

En vista de que los mensajes por esta vía no permiten la comunicación fluida, en todos los casos el/la operador/a pregunta si la comunicación y el seguimiento puede hacerse por vía telefónica o a través de mensajes de texto (Redes sociales, SMS, WhatsApp).

6. Scripts de llamada

6.1 Script para recepción de llamadas

El gráfico a continuación representa el guion básico (script de llamada) utilizado para las llamadas que ingresan a la Línea de Emergencia *212. Incluye instrucciones y preguntas predefinidas que las/os operadoras/es de la línea de emergencia deben seguir de manera estandarizada. Este guion ha sido diseñado teniendo en cuenta principalmente la naturaleza de la violencia basada en género y las características de las mujeres en situación de violencia, con el objetivo de garantizar la recopilación sistemática y coherente de la información necesaria y la prestación de asistencia adecuada en situaciones de emergencia.

1. Nombre de la persona y un número de teléfono alternativo. El número de teléfono del que llama la persona usuaria queda registrado automáticamente en el sistema de información de la central.

El número telefónico alternativo se solicita por razones de seguridad y para facilitar el seguimiento posterior.

En caso de que la usuaria no pueda proveer un número telefónico alternativo no se detiene el servicio y se prosigue de acuerdo con el protocolo de atención.

2. ¿Cuál es su situación?

3. ¿Qué tan segura se encuentra usted? Se pregunta a la persona qué tan segura se encuentra, para poder determinar el riesgo involucrado en la situación y la prioridad de atención, así como las acciones de emergencias y las previsiones de seguridad que pudieran ser requeridas.

4. ¿Desea que le enviemos una patrulla de la Policía Nacional? Se hace esta pregunta para determinar si se requiere una intervención inmediata.

5. ¿Prefiere seguir la llamada de voz o si es más seguro para el contacto por WhatsApp? Debe continuar la comunicación por la vía que la víctima refiera.

6.2 Script para transferencia de llamadas a línea vida

A continuación, se presenta el script a utilizar para transferir llamados a la Línea Vida en los casos de que las usuarias deseen poner una denuncia:

**El Ministerio de la Mujer ofrece servicios de atención psicológica, orientación y representación legal, para poner una denuncia debemos transferir a la Línea Vida del Ministerio Público donde su denuncia será procesada de forma inmediata.
¿Autoriza usted que transfiramos su llamada a la Línea Vida?**

SI

Usted acaba de dar su consentimiento para que se le transfiera a la Línea Vida, manténgase en línea mientras la llamada se transfiere.

NO

Usted acaba de denegar el consentimiento para que se le transfiera a la Línea Vida. Recuerde que la violencia puede escalar resultando en lesiones graves o incluso la muerte.

Le recomendamos dirigirse a la fiscalía más cercana o llamar directamente a la Línea Vida, marcando el 809-200-1202 libre de cargos. Si necesita atención Psicológica, orientación o representación legal puede dirigirse la oficina del Ministerio de la Mujer en (Indicar la dirección de la sede que corresponda de acuerdo con la ubicación territorial de la persona afectada)

7. El consentimiento informado en los servicios de la Línea de Emergencia *212

El consentimiento informado es un componente esencial en el marco de los servicios y acciones proporcionados por la Línea de Emergencia *212, pues expresa el principio de autonomía y confidencialidad que rige el PROTOCOLO GENERAL DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES E INTRAFAMILIAR. Además, representa una forma práctica para empoderar a las mujeres que viven la violencia en la toma de control de sus decisiones y sus vidas. En la respuesta brindada por el Ministerio de la Mujer a través de la Línea de Emergencia *212, el consentimiento informado adquiere características particulares que se describen detalladamente a continuación.

Todas las acciones que implican el referimiento de las usuarias, el compartir información personal con otras instancias o personas o que de alguna forma implican la realización de actividades con la participación activa de las usuarias, requieren el consentimiento informado de la persona involucrada.

El consentimiento informado que se tramita en la Línea de Emergencia *212 se puede otorgar: (1) de manera verbal durante la comunicación telefónica o mensajes de voz, (2) por escrito vía mensajería con aceptaciones expresas por medio de email, WhatsApp, redes sociales, etc., (3) Completando el formulario electrónico para los fines.

7.1 Cuatro pasos sencillos para tramitar el consentimiento informado en la Línea de Emergencia *212

1

Explicar a la persona que la llamada está siendo grabada para garantizar la protección de sus derechos e informarle que todo consentimiento o aprobación verbal queda automáticamente registrado en el servicio.

2

Obtener el consentimiento verbal de la persona para acceder o ser transferida a los servicios de atención y/o respuesta, para lo cual debe usar el siguiente texto: “[nombre] **acepta recibir los servicios por parte del Ministerio de la Mujer el día [insertar fecha completa]?”**”.

3

Registrar en el sistema de información la diligencia realizada, el resultado de la misma (si el consentimiento fue otorgado o no) y el minuto aproximado de la llamada en el que se obtuvo).

4

Tramitar la provisión de la asistencia o el servicio autorizado y registrar la diligencia en el sistema de información.

En los casos en los que la persona NO otorgue el consentimiento, no puede ser obligada a hacerlo, y se le explican los efectos de su situación si no es atendida oportunamente. Adicionalmente, en todos los casos, el/la operador/a que atiende la llamada debe asegurarse de: (1) que la persona sepa que puede cambiar de opinión en cualquier momento, (2) que la persona sea consciente de que puede volver a llamar y (3) proveer información precisa de los recursos hacia donde puede dirigirse en su territorio para obtener ayuda.

7.2 Casos en los que no se requiere obtener el consentimiento informado en la Línea de Emergencia *212

Las previsiones de esta sección tienen sustento jurídico en el Artículo 181 del Código Procesal Penal de la República Dominicana, el cual establece que las autoridades pueden intervenir sin autorización judicial cuando “es necesario para evitar la comisión de una infracción, en respuesta a un pedido de auxilio o cuando se persigue a un sospechoso que se introdujo a una vivienda ajena”.

En las situaciones de emergencia, el consentimiento informado no es necesario en los siguientes casos se sigue el procedimiento correspondiente para cada caso:

(1) Peligro inminente: Cuando el/la operador/a de la línea sospeche que hay un peligro inminente para la integridad de una o varias personas involucradas.

(2) Llamada de terceros: Cuando la llamada sea realizada por un tercero, un proveedor de servicios o cualquier persona que tenga conocimiento de una situación de violencia. En estos casos, se asume que el Ministerio de la Mujer tiene conocimiento directo de la situación y tomará las acciones necesarias para intervenir, prevenir la escalada y proteger a los involucrados.

(3) Riesgo de suicidio o autolesiones: Cuando el/la operador/a de la línea identifique indicios de que existe un riesgo de suicidio o autolesiones por parte del interlocutor o de cualquier persona involucrada en el hecho reportado.

(4) Niñas, Niños y Adolescentes: Cuando el/la operador/a identifique o sospeche que hay NNA involucrados en la situación de violencia. En estos casos, el consentimiento informado puede no ser requerido debido a la urgencia y la necesidad de proteger la seguridad y el bienestar de las personas involucradas.

Es importante destacar que las excepciones y particularidades detalladas en este acápite se aplican en situaciones urgentes donde la seguridad y el bienestar de las personas están en riesgo. La prioridad en estos casos es tomar medidas rápidas y efectivas para brindar protección y apoyo en casos de violencia, por lo que, de acuerdo con las características particulares de cada situación, las/os operadoras/es deben tomar las medidas que correspondan para responder y brindar apoyo en estas situaciones, asegurando la confidencialidad y la protección de los derechos de las personas afectadas.

8. Pautas generales para la atención a través de la Línea de Emergencia *212

- **Comunicación asertiva.** Buscar el equilibrio entre expresar las propias ideas y respetar los derechos y necesidades de la persona afectada. La práctica de las pautas presentadas en este acápite puede contribuir a establecer una comunicación efectiva y de apoyo con las personas usuarias de la Línea de Emergencia *212.
- **Utilizar un lenguaje claro y directo.** Utilizar un lenguaje claro y sencillo para transmitir la información de manera efectiva. Evitar jergas o términos técnicos que puedan ser confusos para la persona afectada. Expresar las ideas de manera directa y sin ambigüedades.
- **Mostrar empatía y comprensión.** Mostrar empatía hacia la persona afectada, reconociendo sus sentimientos y experiencias. Validar sus emociones y demostrar comprensión sin juzgar. Evitar minimizar o negar su situación, y brindar un soporte genuino.
- **Respetar y no discriminar.** Tratar a todas las personas con respeto y dignidad, sin importar su origen étnico, género, orientación sexual, religión u otras características personales. El/la operador/a de la Línea de Emergencia *212 debe evitar emitir juicios de valor y asegurarse de que sus palabras y tono de voz reflejen un trato imparcial.
- **Clarificar las instrucciones y recomendaciones.** Ser clara y específica. El/la operador/a debe utilizar un lenguaje simple y brindar información paso a paso. Asegurarse de que la persona afectada comprenda completamente lo que se espera de ella o cuáles son las opciones disponibles.
- **Mantener la calma y el control emocional.** En situaciones de emergencia o crisis, es importante que las/os operadoras/es mantengan la calma y el control emocional. Esto ayudará a transmitir confianza y seguridad a la persona afectada. Evitar el tono de voz agresivo o confrontacional.
- **Mantener la confidencialidad y privacidad.** Explicar claramente las políticas de confidencialidad y privacidad que se aplican en la Línea de Emergencia *212. Asegurar a la persona afectada que su información será tratada de manera confidencial y que se tomarán medidas para proteger su identidad y seguridad.
- **Atención exclusiva.** Todo personal de la Línea de Emergencia *212 debe proporcionar una atención exclusiva y centrada en la atención de las llamadas y la gestión de las emergencias. Está expresamente prohibido el uso de celulares para fines personales, chats, videos, redes sociales, navegación en internet y salir sin autorización del centro de operación, así como cualquier otra actividad que pueda distraer la atención y enfoque.

9. Valoración del riesgo durante los llamados de auxilio

Realizar una valoración del peligro por los canales de atención con los que cuenta una línea de auxilio suele ser desafiante y por lo general no existen condiciones ni tiempo para aplicar un instrumento estructurado. Por lo que es importante tomar aplicar algunas técnicas que permitan al operador realizar de forma rápida una valoración preliminar del riesgo.

Escuchar activamente: Prestar atención a la información proporcionada por la persona afectada y escuchar atentamente los detalles de la situación de violencia que está experimentando.

Realizar preguntas puntuales sobre la seguridad inmediata: Indagar si la persona afectada se encuentra en un lugar seguro en ese momento. Si existe un peligro inminente, es necesario actuar de manera rápida para garantizar su protección.

Explorar la presencia de armas o amenazas: Preguntar si hay armas presentes en el lugar o si la persona ha recibido amenazas de violencia física. Esto ayudará a evaluar el nivel de peligro y riesgo de lesiones graves.

Indagar sobre el patrón de violencia: Solicitar detalles sobre la frecuencia y la gravedad de los incidentes de violencia que han ocurrido. Esto puede ayudar a evaluar si existe un riesgo de violencia recurrente o escalada.

Evaluar el control y poder del agresor: Preguntar sobre el grado de control y poder que el agresor ejerce sobre la persona afectada. Esto puede incluir aspectos como el aislamiento, la manipulación emocional o la dependencia económica.

Indagar la presencia de agentes potenciadores tanto en la persona que sufre la violencia como en quien la ejerce: Preguntar sobre si alguno ha consumido alcohol o drogas, o si se encuentra en una posible crisis de abstinencia. Verificar el nivel de alerta de la persona afectada, si tiene alguna discapacidad, si se maneja con coherencia.

Considerar el nivel de miedo y ansiedad: Preguntar cómo se siente la persona afectada, si experimenta miedo intenso, ansiedad o preocupación por su seguridad. Esto puede ayudar a evaluar la percepción de riesgo y la necesidad de medidas de protección adicionales.

Investigar sobre las redes de apoyo y recursos disponibles: Indagar sobre el nivel de apoyo social que la persona afectada tiene a su disposición, como familiares, amigos o vecinos en quienes puede confiar. Además, preguntar si ha buscado ayuda previamente y si conoce recursos disponibles, como servicios legales o refugios.

Utilizar la escala estandarizada de valoración de riesgo del Ministerio de la Mujer: Si es posible, utilizar una escala o cuestionario de valoración de riesgo estandarizado para obtener una medida objetiva del nivel de riesgo. Esto ayudará a categorizar la gravedad de la situación y proporcionar una respuesta apropiada.

Esta valoración preliminar del riesgo es solo el primer paso en el proceso y se deben seguir los protocolos establecidos en el Ministerio de la Mujer para tomar decisiones adecuadas en función de los resultados obtenidos.

10. Medidas especiales de seguridad

Las llamadas en reversa se atienden con cautela. Los llamados en reversa, o llamados que se devuelven a la línea de un número con el que se tuvo contacto en un tiempo anterior breve, se tratan con cautela. Toda actitud que haga sospechar que la persona afectada está siendo coaccionada se debe tomar como un alerta de riesgo. Si la persona que devuelve la llamada es manifiestamente una persona diferente, esto también debe tomarse como una alerta de riesgo ya que no es raro que quienes ejercen violencia utilicen esta técnica para controlar y perseguir a sus víctimas.

Las/os operadoras/es no identifican el servicio al recibir llamados. Por razones de seguridad y por los riesgos que pudieran estar involucrados en la situación de violencia, las/os operadoras/es no identifican el servicio al recibir los llamados, o sea, no indican de forma inmediata que se trata de la Línea de Emergencia *212. No obstante, en el desarrollo de la llamada una vez se haya validado que en efecto se trata de una solicitud, esta información se comunica a la persona que llama.

No se provee información telefónica. Como se establece de manera reiterada en este protocolo en ningún caso a través de la Línea de Emergencia *212 se provee información sobre usuarias o personal del Ministerio de la Mujer.

Realización de las llamadas de seguimiento. Las llamadas de seguimiento que se realizan desde la Línea de Emergencia *212, en el contexto del seguimiento programado de las solicitudes, siempre deben ser hechas por una voz femenina. De preferencia las llamadas de seguimiento se inician con frases del código de comunicación acordado (ver más adelante).

Cuando es pertinente, se utilizan códigos de comunicación. Cuando se reciben llamadas con mensajes “extraños” las/os operadoras/es deben estar alerta, pues puede tratarse de situaciones de alto riesgo. Por ejemplo: “¿Me hablan del colmado?”, “Mándame un delivery”, “Ven a buscar tus trastes”, son mensajes que pudieran estar encubriendo el llamado de auxilio de una víctima que no puede hablar claramente de su situación porque está en presencia de su agresor. En estos casos el/la operador/a debe preguntarle puntualmente si necesita ayuda y establecer con ella el código de comunicación.

10.1 Códigos de comunicación segura

Los códigos de comunicación segura son esquemas de comunicación que permiten a las personas en situación de violencia dar información sobre su estado sin exponerse ante sus agresores. De la forma como se explica en el acápite anterior, muchas veces las propias mujeres en situación de violencia son quienes inician la comunicación en código (para lo que las/os operadoras/es deben estar alerta). En algunos casos incluso mientras se desarrolla el llamado el/la operador/a debe instruir a la persona afectada en el uso de códigos de comunicación segura.

Para usar códigos de comun

icación segura, siempre que es posible se explica con antelación a la sobreviviente cuáles son los códigos de comunicación que se van a usar para transmitir mensajes sin que las personas cerca de la afectada se enteren. A continuación, presentamos algunos ejemplos de comunicación segura en código adaptados a la cultura dominicana. Estos ejemplos y algunas de las sugerencias de este acápite fueron tomadas de la Guía de Servicios Remotos desarrollada por UNFPA en el año 2020.

Situaciones urgentes de peligro

Referir colores como rojo, naranja / Sabores y temperatura: como caliente, picante.

Ejemplos:

“Hace mucho calor”, “Se me está quemando el arroz”.

Se necesita rescate

Referir “Delivery”, servicio a domicilio, para llevar.

Ejemplos:

“Mándame un delivery” “Madame una libra de arroz”.

Hay niños presentes

Referir artículos o servicios típicamente infantiles: Combo/bebidas de niños, galletitas, pequeños / lápices de colores.

Ejemplos:

“Tengo algunas galletitas”, “Se están acabando los pañales desechables”.

Ha sufrido un episodio de violencia reciente

Referir acciones del día.

Ejemplos:

“Me cayó mal el desayuno”, “Se fue la luz”.

Restricciones para hablar porque la situación no es segura

Referir tareas cotidianas que pudieran impedir continuar la llamada.

Ejemplos:

“Tengo que lavar/planchar mucha ropa”, “Tengo que limpiar la casa”, “Estoy cocinando”.

11. Esquema de seguimiento programado

· El seguimiento programado se realiza a todos los llamados recibidos en la Línea de Emergencia *212 en los que se de cualquiera de las situaciones siguientes:

- (01) Cuando la usuaria haya autorizado la llamada de seguimiento.
- (02) Cuando el/la operador/a de la línea haya detectado situaciones de riesgo en la primera llamada.
- (03) Cuando la usuaria se haya resistido a acudir a una Casa de Acogida.
- (04) Cuando la primera llamada se haya tratado de una situación de emergencia.
- (05) Cuando en el primer llamado la usuaria haya solicitado interponer una denuncia y su llamado haya sido transferido a la línea Vida.
- (06) Cuando durante la primera llamada la usuaria haya sido referida a otra instancia para recibir atención.

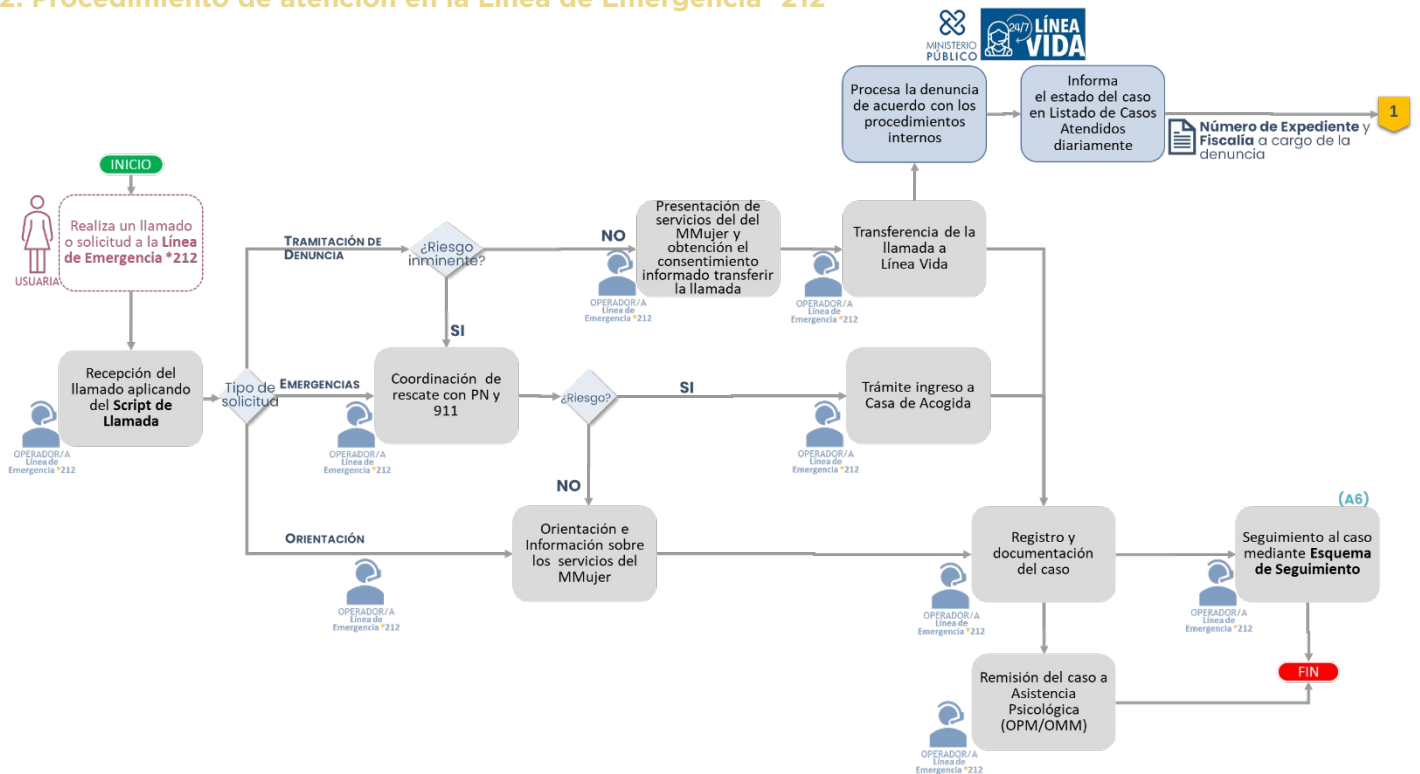
El esquema para seguimiento en la Línea de Emergencia *212, es la actividad administrativa mediante la cual se da un seguimiento programado a una solicitud de servicio o al acercamiento de una usuaria a la Línea de Emergencia *212, como mínimo en tres (3) ocasiones durante las primeras veinticuatro (24) a cuarenta y ocho (48) horas inmediatamente posteriores al primer acercamiento.

El seguimiento es una parte importante de la atención de los llamados, cuando sea imposible contactar u obtener respuesta en el seguimiento por vía de los mensajes escritos las/os operadoras/es pueden utilizar otros canales de comunicación para asegurarse que la usuaria se encuentra fuera de peligro o en vías de resolver su situación.

- Si bien se prefiere que el seguimiento se realice telefónicamente, este puede ser realizado por cualquiera de los canales de comunicación autorizados por la usuaria.
- El seguimiento programado se lleva a cabo luego del primer contacto una vez en cada turno subsiguiente, lo que implica un mínimo de tres contactos adicionales con la usuaria. Estos contactos comienzan en el turno inmediatamente posterior al primer contacto y se repiten una vez en cada turno posterior hasta el último contacto que se realiza al día siguiente.
- El/la operador/a que realiza el contacto de seguimiento debe registrar toda información sobre el mismo y estar alerta al estado de la persona afectada para poner en marcha de forma oportuna los mecanismos de atención y protección que fueren pertinentes.
- Los contactos de seguimiento pueden extenderse en número y prolongarse durante un período mayor de tiempo en función de las condiciones particulares del caso.
- Durante el seguimiento programado las/os operadoras/es deben estar atentos a detectar cualquier situación o estado que ponga en peligro la integridad de la mujer, sus hijos e hijas y/o su entorno cercano.

Sección III. MARCO PROCEDIMENTAL

12. Procedimiento de atención en la Línea de Emergencia *212



Recepción de los llamados

Recepción del llamado aplicando el Script de llamada. El/la operador/a de turno atiende los llamados que se reciben en la Línea de Emergencia *212 aplicando el script de llamada (Ver SCRIPT PARA RECEPCIÓN DE LLAMADAS y las especificaciones establecidas en este protocolo. Los llamados recibidos en la línea pueden referirse principalmente a: (1) Tramitación de denuncias; (2) Emergencias; (3) Orientación.

Si bien se utiliza el término “llamado” el acceso a la Línea de Emergencia *212 puede materializarse vía mensaje de texto por WhatsApp, redes sociales, SMS, etc.

Si en este punto el/la operador/a detecta indicios de que existe algún riesgo para la integridad de la usuaria, debe proceder de acuerdo con el procedimiento de Atención de emergencias descrito más adelante.

Tramitación de denuncias

Transferencia de llamadas para denunciar casos a la Línea Vida. El Ministerio de la Mujer, en su compromiso con la detección oportuna y atención integral, cuando recibe llamados con el fin de interponer denuncias a través de su Línea de Emergencia *212, coordina acciones con la Línea Vida de la Procuraduría General de la República. Por lo que, las/os operadoras/es de la Línea de Emergencia *212, al recibir llamadas con el propósito de denunciar un caso deben:

- Aplicar el SCRIPT para transferencia de llamadas a Línea Vida, mediante el cual se le explica brevemente a la persona llamante, que para interponer la denuncia la llamada debe ser transferida a la Línea Vida para lo cual se requiere su consentimiento.
- Transferir la llamada a la Línea Vida de la Procuraduría General de la República (solo en caso de que la persona llamante lo consienta). Este procedimiento garantiza que la denuncia sea procesada desde el primer momento por la instancia competente dentro del sistema de justicia

Durante la atención de otro tipo de llamadas, las usuarias pueden manifestar también su deseo o intención de poner una denuncia, en todos los casos se procede de acuerdo con el presente procedimiento.

Cuando la usuaria se niega a dar el consentimiento para transferir el llamado a la Línea Vida, se le debe ofrecer la alternativa de que el Ministerio de la Mujer ponga la denuncia en su nombre. Si la usuaria también se niega, el llamado se procesa internamente gestionando una visita de la usuaria al Ministerio de la Mujer para iniciar formalmente el proceso de Atención de emergencias.

Las emergencias se refieren a aquellos llamados en los que se requieren acciones urgentes para salvaguardar la integridad de las personas involucradas.

No en todos los casos los usuarios son capaces de identificar claramente cuando se trata de una situación de emergencia, por tanto, corresponde al/a la operador/a basado en sus competencias y entrenamiento determinar la urgencia de cada caso, independientemente de que la usuaria no identifique la situación como una emergencia.

Emergencia

Coordinación de rescates con la Policía Nacional y el 911. Siempre que el/la operador/a detecte que se trata de una situación de emergencia articula con la PN y el 911 el rescate y/o la intervención inmediata de las autoridades.

Ante un llamado de auxilio la Línea de Emergencia *212 moviliza los recursos en el territorio de que se trate para solucionar y atender la emergencia en función de los acuerdos interinstitucionales establecidos en cada demarcación.

En los casos de emergencia no se requiere consentimiento informado (Ver Casos en los que no se requiere obtener el consentimiento informado en la Línea de Emergencia *212).

Orientación

Orientación e Información sobre los servicios ofrecidos por el Ministerio de la Mujer. Dado que la Línea de Emergencia *212 es de acceso gratuito, muchas usuarias prefieren usar esta vía para dirigirse al Ministerio de la Mujer y solicitar orientación e información. El Ministerio de la Mujer amparado en el principio de accesibilidad y gratuidad que rige el PROTOCOLO GENERAL DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES E INTRAFAMILIAR, atiende las necesidades de las usuarias en este sentido.

El/la operador/a que atiende la llamada ofrece información y orientación a la usuaria solicitante sobre los servicios y la asistencia que provee el Ministerio de la Mujer, así como los recursos disponibles en cada territorio para prevenir y atender la violencia contra las mujeres e intrafamiliar.

Procesamiento general de los llamados

Para todos los llamados recibidos en la Línea de Emergencia *212, independientemente del objeto de la llamada en cada caso, se realiza lo siguiente:

Registro y documentación del caso. Completada la tramitación de la solicitud recibida o de manera concomitante mientras se atiende el llamado, el/la operador/a registra las generales del caso:

- En todos los casos de llamados a la Línea de Emergencia *212 el sistema registra el número telefónico de origen, permitiendo rastrear la llamada. En este sentido, el sistema de información captura y almacena de forma automática información relevante sobre el llamado como: hora inicial, hora final, zona y/o número telefónico de origen, operador que atendió la llamada, tiempo en espera de la llamada antes de ser atendida por un operador, información georreferenciada del origen de la llamada.
- E/la operador/a que atiende el llamado debe recolectar y registrar como mínimo los siguientes datos: Nombre de la persona que llama, razón de la llamada. los incidentes relacionados con la llamada, las anotaciones y observaciones relevantes.

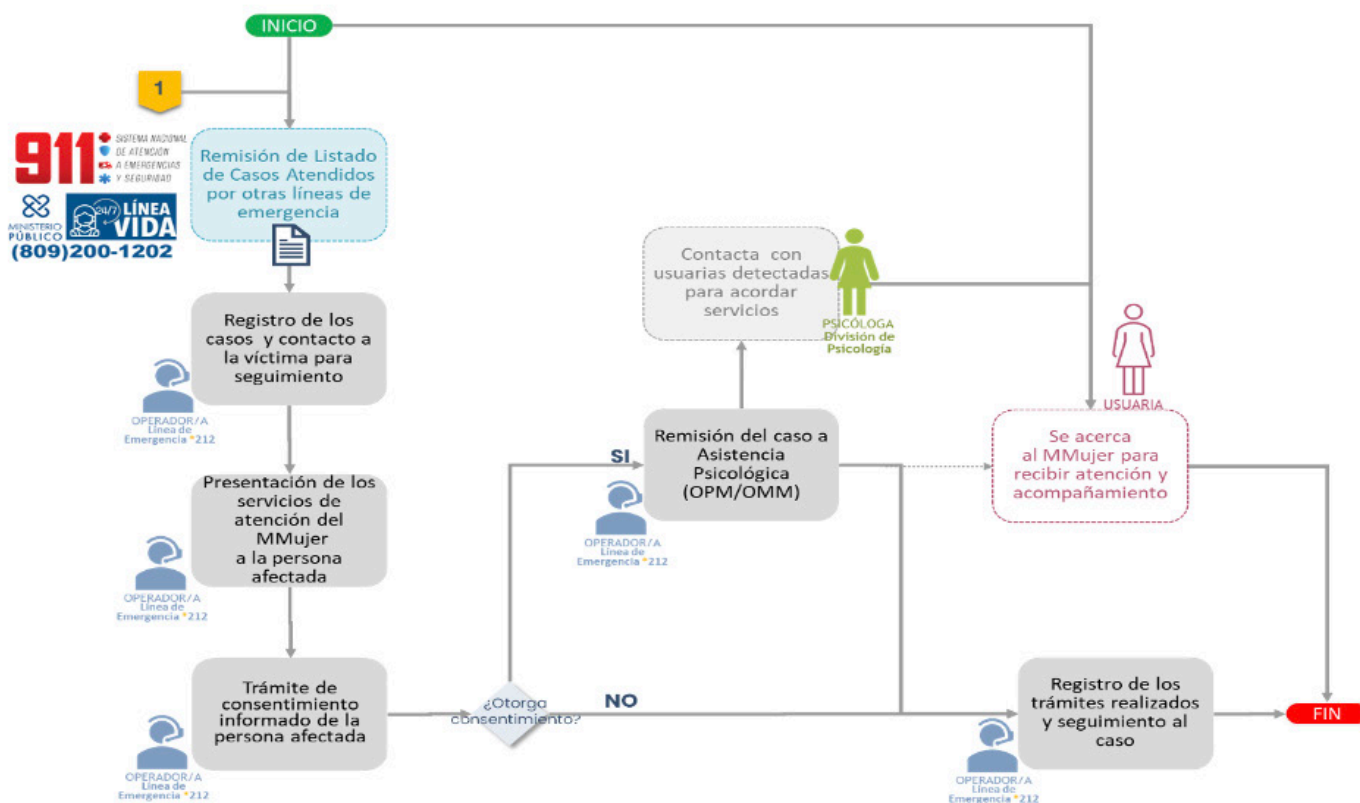
- En todos los casos el/la operador/a que recibe la llamada debe identificar el servicio solicitado, si la persona interlocutora no solicita puntualmente un servicio en particular, el/la operador/a debe indicar las posibles opciones.

Trámite del ingreso a Casas de Acogida. Siempre que el/la operador/a identifique que existe algún riesgo para la integridad de la usuaria, debe coordinar con la fiscalía y la sede del Ministerio de la Mujer territorialmente competente su remisión a una Casa de Acogida, para lo cual debe aplicar los lineamientos establecidos en el PROTOCOLO GENERAL PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DEL A VIOLENCIA CONTRA LA MUJER E INTRAFAMILIAR. (Acápite “DERIVACIÓN DE USUARIAS A CASA DE ACOGIDA”).

Remisión del caso a Asistencia Psicológica. Si la usuaria ha aceptado recibir algún tipo de acompañamiento por parte del Ministerio de la Mujer, el/la operador/a de la línea remite los datos del caso a Asistencia Psicológica en la sede del Ministerio de la Mujer territorialmente más próxima de acuerdo con la ubicación y las preferencias de la usuaria.

Seguimiento programado. Todo caso (llamado) una vez atendido y registrado, pasa al esquema de seguimiento de acuerdo con lo establecido en el acápite “ESQUEMA DE SEGUIMIENTO PROGRAMADO” en este protocolo. A todos los llamados recibidos se les da seguimiento.

12.1 Coordinación con otras líneas de emergencia a nivel nacional



La Línea de Emergencia *212 realiza las gestiones para poner los servicios del Ministerio de la Mujer a disposición de las sobrevivientes detectadas por las diversas líneas de auxilio que atienden la violencia contra las mujeres e intrafamiliar en el país. En este sentido, tanto la Línea de Emergencia *212 como la Línea Vida mantienen una estrecha coordinación entre sus funciones y acciones en beneficio de las personas sobrevivientes de la violencia y aquellas que se encuentran en riesgo o en situación de mayor vulnerabilidad.

- Remisión de Listado de Casos Atendidos por otras líneas de emergencia y auxilio.** Diariamente, tanto la Línea Vida de la Procuraduría General de la República como la Línea de emergencias 911, remiten vía internet un listado con los datos de los casos atendidos en el día anterior. En estos casos, el Ministerio de la Mujer contacta a las sobrevivientes para ofrecerles su acompañamiento y asistencia.

- **Contacto a la/s personas afectadas para dar seguimiento.** El/la operador/a designada para la tarea, diariamente registra cada caso recibido vía los reportes de las otras líneas de emergencia y contacta las personas afectadas para verificar su estado general, presentar y ofrecer los servicios del Ministerio de la Mujer, tramitando su consentimiento informado para recibir servicios. Si la víctima acepta ser referida para recibir servicios del Ministerio de la Mujer tramita el consentimiento informado, si no acepta registra la negativa en el expediente del caso.

En los casos de personas afectadas que estuvieran en tal estado de gravedad o que hayan resultado muertas como consecuencia de los hechos, el/la operador/a debe contactar a la encargada de la OPM/ OMM del territorio correspondiente y/o a la Encargada de Atención a la Violencia en el Distrito Nacional para presentar la situación.

- **Remisión de los casos a Asistencia Psicológica.** Cuando la persona afectada acepta recibir servicios del Ministerio de la Mujer el/la operador/a pasa la información pertinente a Asistencia Psicológica en la sede territorialmente competente dentro del Ministerio de la Mujer.
- **Registro y seguimiento.** El/la operador/a registra las acciones realizadas y los resultados pudiendo dar seguimiento al caso de acuerdo con lo establecido en el acápite “ESQUEMA DE SEGUIMIENTO PROGRAMADO” en este protocolo. A todos los llamados recibidos se les da seguimiento.

Sección IV. DISPOSICIONES GENERALES

13. Disposiciones organizacionales

13.1 Turnos de servicio

El personal de la línea*212 trabaja por turnos de servicio. Para completar las 24 horas de servicio ininterrumpido que provee la línea, se organizan tres (3) turnos continuos de ocho (8) horas de trabajo.

El horario del personal que trabaja en estos turnos puede ser ajustado por el/la supervisor/a encargado/a de acuerdo con los ciclos que más se adapten a las necesidades propias de la prestación del servicio en cada período determinado. (Por ejemplo: la cantidad de empleados que pudieran ser necesarios en los turnos nocturnos durante las festividades de Navidad o debido a algún festival o situación de emergencia pudiera variar en cada caso).

13.2 Delimitación institucional de la Línea de Emergencia *212

La Línea de Emergencia *212 se encuentra bajo la Dirección de Prevención y Atención, dentro del Departamento de Atención de la Violencia de dicha Dirección y bajo la supervisión de la Coordinadora de la División de la Línea de Emergencia *212 cuya función tiene alcance nacional.

Las/os operadoras/es de la Línea de Emergencia *212 se encuentran bajo supervisión directa de los Encargado/a o Supervisoras/es de los turnos (de acuerdo con la estructura en funcionamiento). Constituyen el personal que atiende los eventos y el contacto por los canales de servicio vinculados con la asistencia provista por la Línea de Emergencia *212 a las personas e instituciones usuarias del servicio.

13.3 Las/os operadores/as de la Línea de Emergencia *212

REQUISITOS MÍNIMOS

Los requerimientos mínimos para las/os operadoras/es de la Línea de Emergencia *212 son:

- Poseer diploma técnico o ser estudiante de término con al menos el 75% de la carrera aprobada en áreas relacionadas, como comunicaciones, psicología, trabajo social o campos afines.
- Poseer habilidades de comunicación, voz clara y buena dicción es esencial para una comunicación efectiva con las personas que llaman. (Se valora especialmente el manejo fluido de más de un idioma, siendo altamente valorados los conocimientos de creole e inglés).
- Contar con conocimientos básicos en atención al cliente, manejo de crisis y violencia contra las mujeres, preferiblemente respaldados por cursos de formación o experiencia previa en estos campos.
- Demostrar empatía y sensibilidad hacia las experiencias de las personas que llaman, especialmente aquellas en situación de violencia. Brindar un trato respetuoso y libre de prejuicios es fundamental.
- Demostrar habilidades básicas en el uso de sistemas telefónicos, computadoras y aplicaciones de registro de llamadas, así como la capacidad de aprender y adaptarse rápidamente a nuevas herramientas y entornos tecnológicos.
- En el marco del fortalecimiento de sus capacidades técnicas, cumplir con el programa de formación continua que el Ministerio establezca, en función de las competencias necesarias para el desempeño de sus funciones.
- Contar con flexibilidad horaria, y disponible para trabajar en diferentes turnos, incluyendo noches, fines de semana y días festivos.
- Tener la capacidad de manejar situaciones emocionalmente desafiantes, mantener la calma y cuidar el bienestar emocional propio y de las personas que llaman.
- Haber realizado el proceso de entrenamiento inductivo en las funciones por parte del Ministerio de la Mujer.

- Habilidad para transmitir instrucciones básicas
- Habilidad para programar y ejecutar actividades rutinarias
- Destreza para la resolución de problemas siguiendo pautas predeterminadas.
- Autocontrol y capacidad de trabajar bajo presión.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Las obligaciones básicas de las/os operadoras/es de la Línea de Emergencia *212, incluyen, pero no se encuentran limitadas a:

- Recibir los llamados en la Línea y agenciar las acciones pertinentes en cada caso.
- Coordinar los rescates y las intervenciones de emergencia con las entidades correspondientes en la ruta de atención y el personal competente dentro del Ministerio de la Mujer.
- Procesar diariamente los listados de casos enviados a la Línea de Emergencia *212 desde las Líneas de auxilio (Línea Vida y 911) agenciando las referencias internas dentro del Ministerio de la Mujer de acuerdo con la localidad de que se trate.
- Realizar los registros y reportes periódicos correspondientes a su función.
- Asistir a las personas usuarias que llaman al Ministerio de la Mujer por vía de la Línea de Emergencia *212 en procura de información y orientación sobre el Ministerio y los servicios que ofrece.
- Recibir llamadas y atender las solicitudes hechas por las personas e instituciones usuarias de la Línea de Emergencia *212 a través de los canales de comunicación establecidos en dicha línea.
- Realizar todos los registros y reportes relacionados con su gestión y con la Línea de Emergencia *212 en general.
- Realizar las llamadas para dar mensajes relacionados con el servicio de atención a las personas usuarias del mismo (seguimiento, avisos, notificaciones, recordatorios, etc.) relacionadas con el servicio de asistencia y registrar el resultado de cada operación.
- Contactar a las centrales telefónicas e instituciones de apoyo primario y auxiliar cuando se presenten solicitudes para denunciar casos y/o situaciones de emergencia en los llamados de auxilio y dirigir el proceso de atención coordinado de acuerdo con este y los demás protocolos establecidos para los fines.
- Reportar oportunamente al/a la Supervisor/a de Área / Encargado(a) de la Línea de Emergencia *212 las situaciones o incidentes que no puedan ser resueltas y/o que requieran atención especial en relación con las llamadas y solicitudes recibidas y/o el desempeño de las herramientas técnicas usadas.
- Cumplir las metas individuales que le sean asignadas y los compromisos que ellas conlleven, conforme al cargo.
- Realizar otras tareas afines y complementarias propias de su cargo, contribuyendo al buen funcionamiento de la Línea de Emergencia *212 de atención y al servicio brindado a las personas usuarias.
- Participar en los procesos e iniciativas del Ministerio de la Mujer vinculados a la actualización y formación continua.
- Manejar los casos en estricta confidencialidad, en apego al acuerdo de confidencialidad previamente firmado.
- Activar de forma proactiva las rutas y acciones establecidas en el Modelo de Atención del Ministerio de la Mujer y en este protocolo.

Sección V. REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE VERSIONES

El Ministerio de la Mujer deberá proceder con la revisión y actualización periódica de este instrumento y sus complementos especializados. Para los fines, revisa al menos cada dos (2) años su contenido llevando control de las versiones y actualizaciones de este.

La actualización de este protocolo general y de los cuadernillos especializados que lo complementan es independiente.

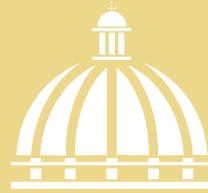
La versión y fecha de actualización debe ser incluida siempre tanto en el documento inicial como en las versiones mejoradas y actualizadas. Cuando existe discrepancia entre las versiones prima siempre la última versión aprobada.

La nomenclatura de la versión se conforma como sigue:





Fondo de Población
de las Naciones Unidas
República Dominicana



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MINISTERIO DE LA MUJER

Av. México Esq. 30 de Marzo, Bloque D, segundo piso,
Santo Domingo, D.N., República Dominicana

Teléfono: (809)-685-3755
E-mail: info@mujer.gob.do
www/mujer.gob.do
@mmujerrd