

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		CJG/DIR-002	
	DIRECTIVA		Versión:	001
	DISPOSICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO JUDICIAL DE ALERTA: “BOTÓN DE PÁNICO”		Página:	1 de 20

ELABORADO POR			REVISADO POR			APROBADO POR		
Nombre	 Elvira Álvarez OLAZABAL Elvira Maria FAU 20159981216 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 28.12.2022 11:37:32 -05:00		Juan Carlos Requejo Alemán	 Firmado digitalmente por REQUEJO ALEMÁN Juan Carlos FAU 20159981216 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 29.12.2022 10:59:38 -05:00		Elvia Barrios Alvarado		
Cargo	Presidenta de la Comisión de Justicia de Género		Gerente General			Presidenta del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial		

1. OBJETIVO


Establecer disposiciones que regulen el servicio judicial de alerta: “Botón de Pánico”, a fin de brindar una atención diligente, celer, eficaz y oportuna a las mujeres y los integrantes del grupo familiar víctimas de violencia que gozan de medidas de protección, en el marco de la Ley N.º 30364.

2. ALCANCE


Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de cumplimiento obligatorio para las unidades organizacionales de la Gerencia General y de las Cortes Superiores de Justicia a nivel nacional vinculadas al funcionamiento del servicio judicial de alerta “Botón de Pánico”; así como, de los órganos jurisdiccionales con competencia para otorgar medidas de protección en el marco de la Ley N.º 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Constitución Política del Perú.
- 3.2. Ley N.º 27270, Ley contra actos de discriminación.
- 3.3. Ley N.º 27337, aprueba el Nuevo Código de los Niños y Adolescentes.
- 3.4. Ley N.º 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N.º 014-2019-MIMP.
- 3.5. Ley N.º 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N.º 002-2014-MIMP.

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CJG/DIR-002	
	DIRECTIVA	Versión:	001
	DISPOSICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO JUDICIAL DE ALERTA: “BOTÓN DE PÁNICO”	Página:	2 de 20

- 3.6. Ley N.º 30314, Ley para prevenir, sancionar el acoso sexual en espacios públicos.
- 3.7. Ley N.º 30364, Ley para prevenir, sancionar y Erradicar la violencia contra la mujeres y los integrantes del grupo familiar, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N.º 009-2016-MIMP; y modificatoria con Decreto Legislativo N.º 1386.
- 3.8. Ley N.º 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor.
- 3.9. Decreto Ley N.º 18969, que aprueba la “Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial.
- 3.10. Decreto Legislativo N.º 1368, que crea el Sistema Nacional Especializado de Justicia para la Protección y Sanción de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar.
- 3.11. Decreto Legislativo N.º 1408, para el fortalecimiento y la prevención de la violencia en las familias.
- 3.12. Decreto Supremo N.º 017-1993-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial.
- 3.13. Resolución Legislativa N.º 23432, que aprueba la “Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer”.
- 3.14. Resolución Legislativa N.º 25278, que aprueba la “Convención sobre los Derechos del Niño”.
- 3.15. Resolución Legislativa N.º 26253, que aprueba el “Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo sobre pueblos Indígenas y Tribales en países Independientes”.
- 3.16. Resolución Legislativa N.º 26583, que aprueba la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, “Convención do Belém do Pará”.
- 3.17. Resolución Legislativa N.º 27484, que aprueba la “Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad”.
- 3.18. Resolución Legislativa N.º 29127, que aprueba la “Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y su protocolo facultativo”.
- 3.19. Resolución Administrativa N.º 090-2018-CE-PJ, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones de las Cortes Superiores que operan como unidades ejecutoras.
- 3.20. Resolución de Administrativa N.º 172-2020-CE-PJ, dispone la creación de los Módulos Penales, con sus correspondientes juzgados de protección y penal que conforman el denominado “Sistema Nacional Especializado de Justicia para la Protección y Sanción de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo


 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CJG/DIR-002	
	DIRECTIVA	Versión:	001
	DISPOSICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO JUDICIAL DE ALERTA: “BOTÓN DE PÁNICO”	Página:	3 de 20

Familiar (SNEJ)” en los distritos judiciales de Puente Piedra-Ventanilla, Callao, Ancash y Arequipa.

- 3.21. Resolución Administrativa N.º 370-2020-CE-PJ, que aprueba la Directiva N.º 019-2020-CE-PJ, "Disposiciones para el Desarrollo de Documentos Normativos en el Poder Judicial".
- 3.22. Resolución Administrativa N.º 016-2021-P-CE-PJ, que dispone la implementación progresiva de la aplicación móvil denominada “Botón de Pánico”, en diversas Cortes Superiores de Justicia del país.
- 3.23. Resolución Administrativa N.º 321-2021-CE-PJ, que aprueba el “Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Corte Suprema de Justicia de la República y Órganos de Gobierno y Control Nacionales, que comprende a la Corte Suprema de Justicia de la República, Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, Oficina de Control de la Magistratura del Poder Judicial, Gerencia General del Poder Judicial, Cortes Superiores de Justicia con menos de seis Salas Superiores; y al Centro de Investigaciones Judiciales”.

4. DEFINICIONES

- 4.1. **Acta de Compromiso:** documento que establece las obligaciones y responsabilidades existentes entre la Corte Superior de Justicia, la Policía Nacional del Perú y/o la municipalidad y cualquier otra institución que asuma responsabilidades durante y después de la activación del “Botón de Pánico”.
- 4.2. **Articulación:** función que supone la creación de espacios y mecanismos internos e interinstitucionales a través de los cuales se desarrollan acciones de comunicación entre los órganos intervinientes del Poder Judicial, las Cortes Superiores de Justicia y los aliados. y/o instituciones, que intervienen y están vinculados en el funcionamiento del “Botón de Pánico”.
- 4.3. **Botón de pánico (BdP):** servicio Judicial de Alerta que se brinda a las víctimas de violencia en riesgo severo, como consecuencia de una resolución judicial que le otorga medidas de protección y dispone la instalación de una herramienta tecnológica en sus celulares a fin de brindarle una atención diligente, celeridad, eficaz y oportuna, en el marco de la Ley N.º 30364, ante un hecho o amenaza de violencia.
- 4.4. **Convenio:** acuerdos de cooperación, gestión u otros de naturaleza análoga celebrados por el Poder Judicial en el ámbito de su competencia y, las


 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CJG/DIR-002	
	DIRECTIVA	Versión:	001
	DISPOSICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO JUDICIAL DE ALERTA: “BOTÓN DE PÁNICO”	Página:	4 de 20

entidades de la administración pública, organizaciones nacionales e internacionales, públicas o privadas por el cual manifiestan expresamente la confianza y voluntad de colaboración, y el compromiso de desarrollar en forma conjunta una o más actividades de interés común y sin fines de lucro, para lograr un objetivo compartido, siempre que se encuentren en el marco de sus competencias de las partes intervinientes.

- 4.5. Convenio marco:** convenio en el que se establecen disposiciones y obligaciones de naturaleza genérica entre dos instituciones y que requieren la suscripción de convenios específicos posteriores.
- 4.6. Convenio específico:** convenio en el que se desarrollan los alcances y obligaciones concretas, ejecutables y determinadas entre las partes de un convenio marco previamente suscrito.
- 4.7. Desarrollo y Transferencia de Capacidades:** proceso continuo y permanente que permite fortalecer los equipos técnicos del Poder Judicial, las Cortes Superiores de Justicia y demás entidades y/o instituciones que puedan sostener el funcionamiento del “Botón de Pánico”.
- 4.8. Evaluación:** acciones que permiten medir los niveles de satisfacción de la víctima respecto del uso y atención post activación del servicio judicial “Botón de Pánico”; asimismo, conocer su problemática en cada jurisdicción para la mejora del servicio, como la política pública que la respalda.
- 4.9. Medida de protección:** disposiciones judiciales cuya finalidad es asegurar la integridad física, psicológica y sexual de la víctima o la de su familia, y resguardar sus bienes patrimoniales, permitiendo el normal desarrollo de sus actividades cotidianas. Deben ser ejecutables y pasibles de ser verificadas objetivamente¹. Se mantienen vigentes hasta que, el Juzgado que las impuso disponga lo contrario, independientemente de la resolución que pone fin a la investigación, o al proceso penal o de falta².

¹ Resolución Administrativa N.º 000296-2020-P-CSJPPV-PJ, que aprueba la “Guía de actuación para la intervención coordinada de las instituciones integrantes del Sistema Especializado de Justicia para la Protección y Sanción de la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar”, página 43; y, HERNÁNDEZ, Christian (2019). ¿Cómo evitar un feminicidio a través de una medida de protección? Disponible en: <https://observatorioviolencia.pe/como-evitar-un-feminicidio-a-traves-de-una-medida-de-proteccion/>

² Art. 35 del TUO de la Ley N.º 30364.

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CJG/DIR-002	
	DIRECTIVA	Versión:	001
	DISPOSICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO JUDICIAL DE ALERTA: “BOTÓN DE PÁNICO”	Página:	5 de 20

4.10. Medios y mecanismos en favor de la víctima: son todas aquellas herramientas tecnológicas y no tecnológicas que se adecuan a la realidad socio, económica, cultural y geográfica de la víctima en riesgo severo y que permiten de manera oportuna e inmediata que ella pueda alertar a las autoridades competentes sobre una posible transgresión de las medidas de protección y por lo tanto una posible afectación de su vida y su tranquilidad; estos pueden ser:


- a. Celular de Gama media y/o alta.
- b. Llamada de emergencia.
- c. Mensajes de Texto.
- d. WhatsApp con la víctima.
- e. Cualquier otro que permita poner en conocimiento de las autoridades competentes de manera oportuna la afectación de las medidas de protección y permitir su atención inmediata.

4.11. Monitoreo y seguimiento: acciones que permiten garantizar el funcionamiento del servicio en favor de la víctima y la atención oportuna en caso de una activación del BdP por parte del Poder Judicial.

4.12. Supervisión: implica garantizar el óptimo funcionamiento del BdP en favor de la víctima, proponiendo y desarrollando acciones de mejora continua y estableciendo disposiciones técnico normativas complementarias que contribuyan a ello.

4.13. Víctima: mujer o integrante del grupo familiar que ha sufrido violencia física, psicológica, sexual o económica., en el marco de relaciones de poder, responsabilidad o confianza.

4.14. Violencia contra las mujeres: acción u omisión identificada como violencia física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, que se realiza en el contexto de violencia de género, entendida ésta como una manifestación de discriminación que inhibe gravemente la capacidad de las mujeres de gozar de derechos y libertades en pie de igualdad, a través de relaciones de dominio, de

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CJG/DIR-002	
	DIRECTIVA	Versión:	001
	DISPOSICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO JUDICIAL DE ALERTA: “BOTÓN DE PÁNICO”	Página:	6 de 20

control, de ejercicio de poder, de sometimiento y subordinación hacia las mujeres³. Asimismo, ocurre tanto en el ámbito público como el privado⁴.

4.15. Violencia contra los integrantes del grupo familiar: acción u omisión identificada como violencia física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, que se realiza en contexto de una relación de responsabilidad, confianza o poder, de parte de un integrante a otro del grupo familiar⁵. Se tiene especial consideración con las niñas, niños, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad⁶.

5. RESPONSABLES

5.1. De la Gerencia de Informática de la Gerencia General

Administrar el funcionamiento del aplicativo BdP: instalación, uso, configuración, monitoreo, seguimiento y evaluación del aplicativo y, la mejora continua del mismo.

5.2. De las Presidencias de las Cortes Superiores de Justicia.

Supervisar el cumplimiento de las disposiciones descritas en el presente documento.

5.3 De las Gerencias u Oficinas de Administración Distrital

Cumplir con las disposiciones contenidas en el presente documento, acorde a sus competencias.


5.4 De los órganos jurisdiccionales con competencia para otorgar de medidas de protección, en el marco de la Ley N.º 30364, Ley para prevenir,

³ Decreto Supremo N.º 009-2016-MIMP. Reglamento de la Ley N.º 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, art. 4.

⁴ Ley N.º 30364. Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar, art. 5.

⁵ Decreto Supremo N.º 009-2016-MIMP. Reglamento de la Ley N.º 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, art. 4.

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

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CJG/DIR-002	
	DIRECTIVA	Versión:	001
	DISPOSICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO JUDICIAL DE ALERTA: “BOTÓN DE PÁNICO”	Página:	7 de 20


sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar

Cumplir con las disposiciones descritas en el presente documento, acorde a sus competencias.

6. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1.** El servicio judicial de alerta “Botón de Pánico”, se brinda a las víctimas de violencia en el marco de la Ley N.º 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, como consecuencia de una resolución judicial, que otorga medidas de protección; y, dispone la instalación en el celular de la víctima de un aplicativo, que permite proporcionarle ante un hecho o amenaza de violencia, atención diligente, celeridad, eficaz y oportuna, en salvaguarda de su integridad física y/o psicológica.
- 6.2.** El servicio judicial de alerta “Botón de Pánico”, se encuentra a cargo de la Presidencia de la Corte Superior de Justicia que, en el marco de la ley y la presente directiva, dispone el soporte necesario de las dependencias administrativas para su óptimo funcionamiento.
- 6.3.** Las dependencias administrativas y/o jurisdiccionales rigen y guían su accionar, bajo los siguientes enfoques:
- 6.3.1. Enfoque centrado en la víctima:** reconocer a las víctimas como sujeto de derecho para todo lo que le protege, sin ningún tipo de discriminación. Las víctimas son el centro de atención y preocupación de los/las servidores/as públicos/as y privados, quienes deberán activar todos los instrumentos sectoriales e intersectoriales para brindar atención de calidad, oportuna y eficaz⁷.
- 6.3.2. Enfoque ciudadano:** reconocer que el funcionamiento del Estado Peruano debe ser el de un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano lo que implica que sus políticas, planes, estrategias, documentos de gestión, herramientas entre otros deben

⁷ Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer, página 15.

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CJG/DIR-002	
	DIRECTIVA	Versión:	001
	DISPOSICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO JUDICIAL DE ALERTA: “BOTÓN DE PÁNICO”	Página:	8 de 20


poner en el centro de su gestión al ciudadano evitándole y/o eliminando costos de transacción para acceder a un determinado servicio⁸.

- 6.3.3. Enfoque de comunicación:** promover estrategias de comunicación e información en los medios de comunicación pertinentes que afiancen la prevención y sostengan el óptimo funcionamiento de la herramienta, así como toda la información de su buen uso.
- 6.3.4. Enfoque de descentralización:** transferir la decisión y la generación de autonomía a nivel de las Cortes Superiores de Justicia para la toma de decisiones que contribuyan con la articular entre las instancias y organizaciones que permiten el óptimo funcionamiento del servicio judicial “Botón de Pánico”.
- 6.3.5. Enfoque de Interculturalidad:** reconocer las diferencias culturales como uno de los pilares de la construcción de una sociedad democrática, fundamentada en el establecimiento de relaciones de equidad e igualdad de oportunidades y derechos, con el objetivo de construir relaciones recíprocas e igualitarias, sin discriminación ni exclusión, entre los diferentes grupos étnico-culturales que cohabitan en un territorio⁹. Este enfoque promueve que el servicio judicial de “Botón de Pánico” sea implementado de acuerdo con la realidad territorial de cada circunscripción que conforma la jurisdicción de las Cortes Superiores de Justicia.
- 6.3.6. Enfoque de Género:** reconocer la existencia de circunstancias asimétricas en la relación entre hombres y mujeres, construidas sobre la base de las diferencias de género que se constituyen en una de las causas principales de la violencia hacia las mujeres. Este enfoque debe orientar el diseño de las estrategias de intervención orientadas al logro de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres¹⁰.

⁸ Ley N.º 27658, Ley marco de modernización de la gestión del Estado.

⁹ El respeto a la pluralidad e identidad cultural tiene como límite la vulneración de los derechos fundamentales y “no admite aceptar prácticas culturales discriminatorias que toleran la violencia u obstaculizan el goce de igualdad de derechos entre personas de géneros diferentes” (149 de la Constitución y el artículo 3 numeral e) y artículo 47 de la Ley N.º 30364).

¹⁰ Numeral 1 del artículo 3 del TUO de la Ley N.º 30364.

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CJG/DIR-002	
	DIRECTIVA	Versión:	001
	DISPOSICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO JUDICIAL DE ALERTA: “BOTÓN DE PÁNICO”	Página:	9 de 20

6.3.7. Enfoque de mejora continua: desarrollar acciones que permiten medir la eficiencia, eficacia y efectividad del servicio. Para ello, se promueven, proponen y constituyen líderes, espacios y mecanismos internos e interinstitucionales para evaluar el funcionamiento y los resultados alcanzados por todas las instancias y organizaciones que intervienen en su gestión.

6.3.8. Enfoque de resultados: medir y evaluar los resultados obtenidos en favor del/la ciudadano/a estableciendo mecanismos que permitan evaluar la consistencia de la información y estadística institucional, la cual debe procurar un nivel de desagregación que refleje el avance y mejoras obtenidas.

7. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS


Para la implementación del servicio judicial de alerta “Botón de Pánico”, se deben desarrollar las siguientes acciones: generación de credenciales, instalación del aplicativo y la atención de la alerta del “botón de pánico”.

7.1. Generación de credenciales del “Botón de Pánico”

La generación de credenciales se encuentra a cargo de la Gerencia de Informática de la Gerencia General del Poder Judicial; estas credenciales otorgan acceso al sistema del servicio judicial de alerta “Botón de Pánico”, a la Policía Nacional del Perú, al Serenazgo y a las instituciones aliadas, para que puedan realizar las acciones de monitoreo, seguimiento y atención que corresponda según su ámbito funcional y compromisos adquiridos; para ello, se realizarán las siguientes acciones:

7.1.1. Celebración de Acta de Compromiso y/o Convenio con autoridades

La Presidencia de la Corte Superior de Justicia a través de un Acta de Compromiso y/o Convenio Interinstitucional celebran acuerdos con la Policía Nacional del Perú, Municipalidades Distritales y/o Provinciales, u otras instituciones aliadas, que participan en la prevención, sanción y erradicación de la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en el marco de la Ley N.º 30364, en donde se detalle las acciones y compromisos que cada institución asume para asegurar un

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CJG/DIR-002	
	DIRECTIVA	Versión:	001
	DISPOSICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO JUDICIAL DE ALERTA: “BOTÓN DE PÁNICO”	Página:	10 de 20

óptimo funcionamiento del sistema judicial de alerta “Botón de Pánico”, que brinde a la víctima una atención diligente, celer, eficaz y oportuna ante un hecho o amenaza de violencia.

Suscrito el Acta de Compromiso y/o Convenio, la Presidencia de la Corte Superior de Justicia dispondrá que, la Gerencia de Administración Distrital u Oficina de Administración Distrital, y los juzgados con competencia para otorgar de medidas de protección, realicen las labores de coordinación y establecimiento de los mecanismos y medios para el funcionamiento del servicio judicial “Botón de Pánico”.


7.1.2. Articulación entre las instituciones aliadas

La Corte Superior de Justicia a través de la Gerencia de Administración Distrital u Oficina de Administración Distrital, en el marco del Acta de Compromiso y/o Convenio celebrado, articulan con las instituciones que dan soporte a la víctima a fin que cumplan y operativicen las responsabilidades institucionales que contribuyan al óptimo funcionamiento del servicio judicial de alerta “Botón de Pánico”; para lo cual, utilizarán los medios y/o mecanismos más idóneos para el logro de los fines deseados.

7.1.3. Capacitación a las instituciones aliadas en el funcionamiento del Botón de Pánico

La Gerencia de Administración Distrital u Oficina de Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia; a través del Coordinador de Informática o quien haga sus veces, y según corresponda, capacitarán a las instituciones aliadas respecto al uso del aplicativo que da soporte al servicio judicial “Botón de Pánico”; para cuyos efectos, requerirá el perfil del personal a capacitar, áreas involucradas en el proceso de atención de la víctima, de soporte y apoyo; y, cualquier otra, que las instituciones crean deban de participar para el óptimo funcionamiento del sistema.

La capacitación que se realice a las instituciones aliadas además de los aspectos de índole técnico comprenderá los siguientes ejes temáticos:

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CJG/DIR-002	
	DIRECTIVA	Versión:	001
	DISPOSICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO JUDICIAL DE ALERTA: “BOTÓN DE PÁNICO”	Página:	11 de 20

- Finalidad: ¿Por qué y para qué del “Botón de Pánico”?
- Responsabilidades y obligaciones de los aliados antes, durante y después de la activación del “Botón de Pánico”.
- Procesos del “Botón de Pánico”.
- Funcionamiento del Sistema de Monitoreo del “Botón de Pánico”.
- Mecanismos alternativos y/o complementarios del “Botón de Pánico”.
- Obligaciones y responsabilidades de la víctima.


Para los efectos de la última etapa de capacitación, en las Cortes Superiores de Justicia, se conformarán equipos multidisciplinarios para sensibilizar respecto al buen uso del sistema que posibilitará brindar una atención diligente, celeridad, eficaz y oportuna a las mujeres y los integrantes del grupo familiar víctimas de violencia.

7.1.4. Designación del/a responsable del monitoreo del sistema informático en cada institución

En el marco del Acta de Compromiso y/o Convenio, cada institución designa a los/as responsables del monitoreo del sistema informático que brindará el soporte del servicio judicial “Botón de Pánico”. La designación de los/as responsables se comunicará a la Presidencia de la Corte Superior de Justicia, quien dispone su difusión a las dependencias administrativas y jurisdiccionales con competencia para otorgar de medidas de protección, en el marco de la Ley N.º 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.

Las instituciones aliadas deben de acreditar, para fines del servicio, un responsable titular y un alterno de tal manera que la institución cuente con un responsable de manera permanente.

En las Actas de Compromiso y/o Convenio que se suscriban las instituciones aliadas se obliga a comunicar, en forma inmediata y por la vía más idónea, el cambio de responsable y/ o cuando éste deje de trabajar para la institución.

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CJG/DIR-002	
	DIRECTIVA	Versión:	001
	DISPOSICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO JUDICIAL DE ALERTA: “BOTÓN DE PÁNICO”	Página:	12 de 20

7.1.5. Generación y entrega de credenciales de acceso al sistema

Acreditados los responsables titulares y/o alternos, la Gerencia de Informática de la Gerencia General del Poder Judicial procederá a la generación y entrega de las credenciales de acceso al sistema; así como, a verificar conjuntamente con cada uno de ellos la operatividad del servicio; comunicando de ello al Coordinador de Informática o quien haga sus veces, en la Corte Superior de Justicia.

Asimismo, la Gerencia de Informática comunica mediante correo electrónico a la autoridad de quien asume las funciones operativas de monitoreo y seguimiento y al responsable de la unidad organizacional en donde se ubican dichos funcionarios/as y/o servidores/as, de la habilitación del servicio.


La autoridad de quien asume las funciones operativas de monitoreo y seguimiento del servicio comunicarán a estos, las responsabilidades y consecuencias de omitir una atención de alerta; así como, la necesidad de que se incorporen a los mecanismos y medios interinstitucionales de articulación (Ej. WhatsApp PJ/PNP/Municipalidad/CEM) en donde se reporta la activación del “Botón de Pánico”, para que tomen las precauciones y atenciones del caso.

7.1.6. Capacitación sobre el acceso al sistema

La Gerencia de Administración Distrital u Oficina de Administración Distrital, a través del Coordinador de Informática o quien haga sus veces, y según corresponda, asume las acciones de coordinación para realizar las actividades de capacitación utilizando los manuales y material de apoyo que elabore la Gerencia de Informática de la Gerencia General del Poder Judicial.

7.2. Instalación del aplicativo “Botón de Pánico”

La instalación del software para el funcionamiento óptimo del aplicativo del sistema judicial “Botón de Pánico” y la ejecución de las funciones de monitoreo y seguimiento de la activación del aplicativo está a cargo del Coordinador de Informática o quien haga sus veces, de la Gerencia de Administración Distrital u

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CJG/DIR-002	
	DIRECTIVA	Versión:	001
	DISPOSICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO JUDICIAL DE ALERTA: “BOTÓN DE PÁNICO”	Página:	13 de 20

Oficina de Administración Distrital, y según corresponda. Comprendiendo las siguientes actividades:

7.2.1. Verificación de Datos del proceso

La mesa de partes y/o las secretarías de los juzgados son las responsables de la verificación de datos del proceso, que implica contrastar la información establecida en el expediente con la base de datos, a la cual puede accederse.


Para ello, las áreas y personal de apoyo (mesa de partes y/o secretaria de juzgados) que tramitan el expediente que sostiene la denuncia de la víctima, deberán recabar y verificar que la información esencial que permite asignar el “Botón de Pánico” sea la correcta. Esta información debe estar acompañada y de ser posible, incluida en la ficha de valoración de riesgo y/o ingresada al registro de denuncias de violencia que maneja la PNP, y al cual tiene acceso el Poder Judicial:

- Nombres y Apellidos Completos.
- Número de DNI.
- Indicar si es el titular o no del celular.
- Características del Celular (marca, modelo, memoria).
- Consentimiento de la víctima de permitir la instalación del BdP.
- Nombres de familiares a quienes se comunica la activación de BdP.

Se debe procurar que la víctima sea atendida de manera inmediata y oportuna, evitando exigir información que está dentro del ámbito del Estado, que puede ser verificada luego por la instancia que recibe la denuncia.

7.2.2. Disposición judicial de asignación del “Botón de Pánico”

Los órganos jurisdiccionales que otorgan las medidas de protección, podrán disponer la instalación y configuración del aplicativo “Botón de Pánico” en los equipos de telefonía celular de las víctimas, y/o pueden establecer, que en reemplazo de la instalación del aplicativo, se considere mecanismos, medios complementarios y/o alternativos, conforme la realidad socioeconómica, cultural y geográfica de la víctima,

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CJG/DIR-002	
	DIRECTIVA	Versión:	001
	DISPOSICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO JUDICIAL DE ALERTA: “BOTÓN DE PÁNICO”	Página:	14 de 20

cuando en las zonas en donde residan existan limitaciones de cobertura del internet y/o la víctima no cuente con celulares de gama media/alta.

Las secretarías de los juzgados son las responsables de implementar este proceso, y los despachos de los juzgados se encargan de supervisar los mismos, luego de verificar que se cuenta con la información esencial tanto de la víctima como de los requisitos técnicos para instalar el aplicativo.


Los despachos judiciales y las secretarías de juzgados deben verificar que en el caso de las resoluciones judiciales que otorgan medidas de protección para víctimas de violencia que se encuentren en riesgo severo, se procure la instalación del “Botón de Pánico”, de los mecanismos, medios alternativos y/o complementarios, que fueren necesarios para que se les brinde una atención diligente, célere, eficaz y oportuna.

7.2.3. Solicitud a la Gerencia de Administración Distrital u Oficina de Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia para la instalación del “Botón de Pánico”

Los despachos judiciales y/o las secretarías de juzgados comunican a la Gerencia de Administración Distrital u Oficina de Administración Distrital, la resolución de medidas de protección en la que se dispone la instalación del aplicativo, para seguimiento y atención oportuna.

La Gerencia de Administración Distrital u Oficina de Administración Distrital, a través de la Coordinación de Informática o quien haga sus veces; en el término de 24 horas de recibida la solicitud de instalación del aplicativo, verifica que exista la información necesaria para la instalación y la viabilidad del funcionamiento del “Botón de Pánico”, en el lugar donde la víctima estará usándolo.

De contar con la información adecuada y antes de citar a la víctima, podrá dar a conocer al órgano jurisdiccional de las limitaciones que pudieran existir para el óptimo funcionamiento del aplicativo; informando de las opciones de medios y/o mecanismos que se pudieran adecuarse en favor de la víctima.

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CJG/DIR-002	
	DIRECTIVA	Versión:	001
	DISPOSICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO JUDICIAL DE ALERTA: “BOTÓN DE PÁNICO”	Página:	15 de 20

Se debe procurar contar con acceso a plataformas que permitan verificar la información esencial y necesaria de la víctima; así como, del celular que acredita, para dar inmediata viabilidad a la instalación del “Botón de Pánico”, y/o mecanismos alternativos, y/o complementarios, en caso no sea viable la instalación del aplicativo.

En caso de errores subsanables, de manera inmediata la Coordinación de Informática o quien haga sus veces, y/o el equipo multidisciplinario, puede solicitar a la víctima la información que se requiera para poder instalar el “Botón de Pánico”.

7.2.4. Verificación de datos de la víctima y requisitos para instalación por el área de informática


El Coordinador de Informática o quien haga sus veces, de la Gerencia de Administración Distrital u Oficina de Administración Distrital, según corresponda; ejecuta la constatación de la información esencial tanto de la víctima como de las características técnicas del celular; y de ser posible, su funcionamiento en el lugar donde domicilia la víctima.

7.2.5. Del formulario del acta de consentimiento

El Coordinador de Informática o quien haga sus veces, de la Gerencia de Administración Distrital u Oficina de Administración Distrital, según corresponda; con la información que proporcione la víctima, mediante algún medio autorizado por ella (Correo o WhatsApp); procede a recibir la información, que estará contenida en el Acta de Consentimiento.

7.2.6. Suscripción del acta de consentimiento

El Coordinador de Informática o quien haga sus veces, de la Gerencia de Administración Distrital u Oficina de Administración Distrital, según corresponda; efectuará las coordinaciones para la concurrencia de la víctima a fin de suscribir el acta de consentimiento, que autoriza la activación del “Botón de Pánico”.

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CJG/DIR-002	
	DIRECTIVA	Versión:	001
	DISPOSICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO JUDICIAL DE ALERTA: “BOTÓN DE PÁNICO”	Página:	16 de 20

El rechazo de la víctima debe ser anotado, así como las causas de su rechazo si considera expresarlo; y, en todo caso el/a funcionario/a, y/o servidor/a que coordina esta acción, debería proponerle establecer algún mecanismo alternativo y/o complementario, dejando constancia de la aceptación o no del mismo, en el Acta.

7.2.7. Instalación del “Botón de Pánico” y capacitación a la víctima sobre el uso

A fin de que se instale y configure el “Botón de Pánico”, la víctima acepta y toma conocimiento pleno, que el celular acreditado cuenta con las características para el funcionamiento óptimo en el domicilio.


La capacitación a la víctima, en el uso del “Botón de Pánico”, consiste en la realización de un ejercicio práctico sobre la activación de una alerta, así como la inducción sobre las obligaciones y responsabilidades en el buen uso del aplicativo, y los mecanismos alternativos, y/o complementarios establecidos.

Asimismo, la capacitación incluye dar a conocer los alcances de la activación del “Botón de Pánico”, respecto de las medidas de protección y las probables consecuencias para el agresor.

7.2.8. Prueba del “Botón de Pánico”

El Coordinador de Informática o quien haga sus veces, de la Gerencia de Administración Distrital u Oficina de Administración Distrital, según corresponda; comunica a la PNP y/o Serenazgo, de la activación del aplicativo “Botón de Pánico”; y, de considerarlo, coordina una simulación in situ con la víctima, para corroborar que está activado. Luego de ello, puede coordinar con las entidades vinculadas a prestar atención, post activación del aplicativo, una visita para verificar su operatividad.

El/a funcionario/a y/o servidor/a responsable deja información de un número de coordinación, y/o contacto, en caso de que la víctima tenga dudas o problemas con su celular y el aplicativo.

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CJG/DIR-002	
	DIRECTIVA	Versión:	001
	DISPOSICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO JUDICIAL DE ALERTA: “BOTÓN DE PÁNICO”	Página:	17 de 20

7.2.9. Registro de datos en Sistema Web

El Coordinador de Informática o quien haga sus veces, de la Gerencia de Administración Distrital u Oficina de Administración Distrital, según corresponda; registra los datos de la víctima en el Sistema Web de Monitoreo del “Botón de Pánico”.

7.3. Atención de alerta del “Botón de Pánico”

La atención de la alerta generada por el aplicativo conlleva la atención inmediata de la víctima y las acciones post activación que se requiera.

7.3.1. Registro de ubicación y verificación de alerta en el Sistema Web

El Coordinador de Informática o quien haga sus veces, de la Gerencia de Administración Distrital u Oficina de Administración Distrital, según corresponda; incorpora en la base de datos la información referida a la víctima, que ha activado el “Botón de Pánico” y reporta su localización, la misma que se actualiza cada 30 segundos.


Asimismo, verifica si existe una alerta activa, que debe ser atendida y/o desactivada.

7.3.2. Geolocalización de la alerta en Sistema Web de Monitoreo

La PNP y/o Serenazgo, con la credencial de acceso al Sistema Web de Monitoreo, verifica si existe o no activación de la alerta; de corresponder su atención, la PNP y/o Serenazgo de la Municipalidad, realizan un patrullaje integrado y se apersonan al lugar donde se encuentra la víctima, a fin de prestarle auxilio.

7.3.3. Protección a la víctima y reporte de alerta al juzgado

En el marco de sus competencias, la PNP y/o Serenazgo brinda seguridad a la víctima de manera efectiva, eliminando cualquier tentativa de violencia del agresor. De ser el caso, comunica a las entidades que

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CJG/DIR-002	
	DIRECTIVA	Versión:	001
	DISPOSICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO JUDICIAL DE ALERTA: “BOTÓN DE PÁNICO”	Página:	18 de 20

brindan el soporte post activación (CEM, entidades de salud, entre otras), cuando la víctima eventualmente pueda necesitar de los servicios de dichas entidades.

En el marco del Acta de Compromiso y/o Convenio, la PNP y/o Serenazgo comunica al juzgado que emitió las medidas de protección, el reporte de alerta efectuado por la víctima; a fin de que, se determine las consecuencias jurídicas del incumplimiento de las medidas de protección, por parte de la persona agresora.

El juzgado recibe el reporte; y, procede a una nueva evaluación de los factores de riesgo de la víctima, a efecto de modificar, ampliar o sustituir las medidas de protección otorgadas.

7.3.4. Desactivación de la alerta


La PNP y/o Serenazgo procede a la desactivación de la alerta del “Botón de Pánico”; en caso de presentar problemas durante el proceso de desactivación, emite el reporte a la Gerencia de Administración Distrital u Oficina de Administración Distrital, para que a través de su Coordinador de Informática o quien haga sus veces, según corresponda; se proceda a la desactivación de la alerta del “Botón de Pánico”.

De persistir dificultades para la desactivación de la alerta del “Botón de Pánico”, la Coordinación de Informática o quien haga sus veces, según corresponda; coordina con la Gerencia de Informática de la Gerencia General para la atención correspondiente.

La desactivación de la alerta en la base de datos está a cargo de la PNP y/o Serenazgo y, de la Coordinación de informática o quien haga sus veces, en la Corte Superior de Justicia; con lo cual, se concluye a nivel informático, la atención del “Botón de Pánico”.

7.4. Acciones para la evaluación y mejora del servicio

Para el monitoreo y evaluación del servicio, el sistema de alerta deberá contar con los siguientes reportes estadísticos:

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CJG/DIR-002	
	DIRECTIVA	Versión:	001
	DISPOSICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO JUDICIAL DE ALERTA: “BOTÓN DE PÁNICO”	Página:	19 de 20

7.4.1. Reporte de información estadística


La Gerencia de Administración Distrital u Oficina de Administración Distrital deberá elaborar y reportar información estadística mensual consolidada, vinculada al funcionamiento del servicio judicial, “Botón de Pánico”. Eso supone información desagregada, tomando en cuenta los ítems que permiten determinar el uso del aplicativo, falsas alarmas, pruebas, cobertura, calidad del servicio y atención post activación¹¹.

El reporte debe incluir la siguiente información:

- Información de la/s víctima/s (edad/ubicación).
- Características del celular (Gama Baja/Media/Alta).
- Número de Víctimas a quienes se le ha asignado el “Botón de Pánico”.
- Número de víctimas que se han negado a instalar el “Botón de Pánico”. Número de víctimas que con mecanismos alternativos/complementarios.
- Número de veces utilizada de “Botón de Pánico”.
- Número de falsas alarmas.
- Número de activaciones de prueba.
- Número de activaciones y atenciones del “Botón de Pánico”.
- Tiempo de instalación del “Botón de Pánico”.
- Tiempo de atención del “Botón de Pánico”.
- Nivel de cobertura departamental (por distrito/anual).
- Número de comisarías equipadas por distrito, en el cual funciona el “Botón de Pánico”.
- Número de Municipalidades equipadas por distrito, en el cual funciona el “Botón de Pánico”.
- Número de atenciones de la PNP y otros, post activación del “Botón de Pánico”.

7.4.2. Comunicación y Difusión

¹¹ La Gerencia de Informativa del Poder Judicial, actuará de manera subsidiaria en caso la Coordinación de Informativa de la Corte Superior de Justicia no pueda cumplir con las responsabilidades asignadas en el numeral 7.3.4.

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CJG/DIR-002	
	DIRECTIVA	Versión:	001
	DISPOSICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO JUDICIAL DE ALERTA: “BOTÓN DE PÁNICO”	Página:	20 de 20

La Gerencia de Administración Distrital u Oficina de Administración Distrital comunica periódicamente a la Gerencia de Informática de la Gerencia General e instituciones aliadas (PNP/Municipalidades), sobre los resultados del monitoreo del funcionamiento del aplicativo. Asimismo, las acciones de comunicación y difusión suponen la elaboración de una identidad gráfica de la herramienta, y el establecimiento de una estrategia de comunicación que incorpore una estrategia de prevención y disuasión.

8. DISPOSICION COMPLEMENTARIA

A nivel interno, la Gerencia de Administración Distrital u Oficina de Administración Distrital, a través del Coordinador de informática o quien haga sus veces, y según corresponda, incorpora progresivamente actividades de capacitación sobre el contenido y alcances de la presente Directiva, como parte del Plan de Desarrollo de las Personas (PdP), toda vez que el aplicativo de “Botón de Pánico” debe ser conocido por todo funcionario/a y/o servidor/a que asume una responsabilidad dentro de las Cortes Superiores de Justicia.

9. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Actualización	Actualización	Responsable/ Cargo	Proceso