



**PUENTE**

Si no sabes qué hacer, te mostramos la ruta.

RUTA PUENTE 03

# Un niño o adulto acaba de contarme lo que vivió.

Una guía para responder sin cuestionar, presionar, tomar el control ni prometer cosas que no puedes cumplir.

## **No necesitas palabras perfectas**

Tu tarea inicial es más simple: escuchar, creer, reducir culpa, evaluar seguridad y ayudar a que la persona conserve el mayor control posible sobre sus siguientes pasos.

## **VERSIÓN 0.1 - DOCUMENTO DE TRABAJO**

Antes de difundirse masivamente, esta ruta debe ser revisada por profesionales de psicología, protección infantil y derecho peruano.

**PUENTE orienta, educa y conecta. No realiza terapia, entrevistas forenses, investigaciones ni asesoría legal individual.**

# Primero distingue entre una revelación y una emergencia.

La persona puede necesitar escucha, pero también puede existir peligro que no conviene posponer.

## **Peligro inmediato**

Si la persona está en peligro ahora, presenta lesiones graves, pérdida de conciencia, amenaza suicida inmediata, riesgo de regresar con quien le hizo daño o un menor continúa expuesto, contacta al 105 o 106 y busca un lugar seguro. Para orientación de salud mental en Perú, llama al 113, opción 5.

## **Si quien habló es menor de edad**

No prometas secreto absoluto. Escucha sin interrogar, evalúa si la persona señalada tiene acceso al niño y activa protección mediante Policía, Línea 100, Línea 1810, DEMUNA o UPE. La seguridad del menor tiene prioridad.

*Fuentes: [1], [2], [4], [5], [6]*

# ¿Quién te lo contó y qué necesita ahora?

La respuesta cambia según la edad, el riesgo y el momento de los hechos.

| Situación                                                        | Respuesta inicial                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Un niño o adolescente te contó algo.                             | Cree, valida, no interrogues, no prometas secreto y activa protección si existe riesgo o una posible vulneración de derechos. |
| Un adulto te contó algo ocurrido en su infancia.                 | Respetar su autonomía. Preguntar qué necesita hoy y no lo obligues a denunciar, confrontar ni dar detalles.                   |
| La agresión ocurrió recientemente.                               | Prioriza seguridad y atención médica. Ayuda a conservar opciones sin imponer una decisión legal inmediata.                    |
| La persona está en crisis o dice que no puede mantenerse segura. | No la dejes sola si existe riesgo inmediato; llama a emergencias o busca apoyo de salud mental.                               |

## La pregunta central

En vez de “¿qué pasó exactamente?”, empieza con: “¿Qué necesitas de mí ahora?” y “¿Te sientes seguro/a en este momento?”.

# Los primeros diez minutos

La primera respuesta puede reducir vergüenza, aislamiento y sensación de pérdida de control.

## Haz cinco cosas

1. Respira y regula tu expresión para no hacer que la persona tenga que cuidarte a ti.
2. Agradece la confianza: “Gracias por contármelo”.
3. Valida sin investigar: “Te creo” o “Tomo en serio lo que me estás diciendo”.
4. Quita culpa: “No fue tu culpa”.
5. Pregunta por seguridad y necesidad inmediata: “¿Estás a salvo ahora?” y “¿Qué necesitas de mí?”.

### Una respuesta breve puede bastar

“Te creo. Gracias por contármelo. No fue tu culpa. No tienes que decirme más de lo que quieras. ¿Qué necesitas ahora?”

Fuentes: [1], [2], [3]

# Escuchar no es interrogar

La persona no necesita demostrarte lo ocurrido para merecer apoyo.

## Escucha de forma activa

- Permite pausas y silencios.
- Usa frases cortas que muestran presencia, no curiosidad.
- Sigue el lenguaje que la persona elige; no la obligues a usar palabras como “abuso” o “violación”.
- Evita completar sus frases o hacer suposiciones sobre quién fue, cuántas veces ocurrió o cómo reaccionó.
- Acepta que el relato puede ser fragmentado, confuso o cambiar en nivel de detalle con el tiempo.

## Preguntas que ayudan

- “¿Quieres que solo te escuche o quieres que pensemos opciones?”
- “¿Te sientes seguro/a ahora?”
- “¿Hay alguien más que pueda estar en riesgo?”
- “¿Quieres que alguien de confianza esté contigo?”

## Preguntas que dañan

- “¿Por qué no lo dijiste antes?”
- “¿Estás seguro/a?”
- “¿Por qué regresaste o seguiste hablando con esa persona?”
- “¿Exactamente dónde te tocó?” cuando no es indispensable para seguridad o atención médica.
- Pedir que repita la historia a otras personas para comprobar consistencia.

*Fuentes: [1], [2]*

# Crear sin convertirte en juez

Validar no significa afirmar hechos que no presenciaste ni iniciar una investigación.

## Puedes sostener dos ideas a la vez

- **Apoyo humano:** tomas en serio a la persona, reconoces el impacto y no la culpas.
- **Límite de tu papel:** no determinas responsabilidad penal, no confrontas ni produces una “entrevista”.

### Frase útil

“No necesito tener todas las respuestas para tomarte en serio y ayudarte a buscar apoyo.”

## Evita neutralidad fría

Frases como “no sé a quién creer” o “hay que escuchar las dos versiones” pueden hacer que la persona sienta que vuelve a estar a prueba. La investigación corresponde a autoridades; tu primera respuesta es humana y de seguridad.

# Si quien te habló es un niño o adolescente

La seguridad y la protección requieren una respuesta diferente a la de un adulto.

## Qué decir

- “Gracias por decírmelo. Hiciste bien.”
- “No estás en problemas.”
- “No fue tu culpa.”
- “Voy a buscar ayuda para que estés seguro/a.”

## Qué hacer

1. Pregunta solo lo mínimo para saber si existe peligro inmediato y si la persona señalada puede verlo pronto.
2. Anota las palabras exactas del niño, la fecha y qué preguntas hiciste.
3. No confrontes a la persona sospechosa.
4. Contacta a Policía, Línea 100, Línea 1810, DEMUNA o UPE según el nivel de riesgo.
5. Evita que el niño tenga que repetir la historia innecesariamente.

### No prometas secreto absoluto

Puedes decir: “No se lo contaré a todo el mundo, pero necesito pedir ayuda a personas que puedan protegerte”.

Fuentes: [1], [2], [5]

# Si quien te habló es adulto

Ayudar no significa decidir por la persona.

## Devuélvele control

- Pregunta si quiere ser escuchada, recibir información o ayuda práctica.
- No presiones para denunciar, confrontar, cortar vínculos ni contárselo a la familia.
- Ofrece acompañar sin tomar decisiones en su nombre.
- Pregunta antes de tocar, abrazar o llamar a otra persona.
- Respeta que pueda cambiar de opinión sobre lo que necesita.

### Frase útil

“Tú decides qué hacer con esta información. Puedo ayudarte a pensar opciones sin presionarte.”

## Una excepción importante

Si la persona adulta te informa que un menor puede estar actualmente en riesgo, no lo trates únicamente como una historia pasada. Busca orientación de protección infantil y explica con honestidad que la seguridad del menor puede requerir compartir información con canales competentes.

# No prometas resultados que no controlas

La honestidad protege la confianza.

## Evita prometer

- “Nadie más se enterará”.
- “Lo van a meter preso”.
- “Yo voy a arreglarlo”.
- “Nunca más tendrás que verlo”.
- “Te vas a sentir mejor pronto”.

## Puedes prometer

- Que no difundirás la historia innecesariamente.
- Que explicarás tus siguientes pasos cuando tengas que actuar por seguridad.
- Que no obligarás a la persona a darte más detalles.
- Que buscarás información fiable y reconocerás lo que no sabes.

# Si la persona mantiene contacto con quien le hizo daño

Continuar un vínculo no invalida lo vivido.

- Puede existir dependencia económica, afectiva, familiar, laboral o de vivienda.
- Puede haber miedo, grooming, manipulación, culpa o una relación ambivalente.
- La persona puede querer mantener contacto con otros familiares y no saber cómo evitar al agresor.
- Algunas personas necesitan tiempo para reconocer o nombrar lo ocurrido.

## No digas

- “Si fuera verdad, ya lo habrías bloqueado”.
- “Entonces en el fondo querías”.
- “Tienes que salir de ahí hoy”.

## Pregunta

- “¿Qué hace que sea difícil alejarte?”
- “¿Qué necesitarías para sentirte más seguro/a?”
- “¿Quieres que pensemos un plan gradual?”

# Si conoces, quieres o dependes de la persona señalada

Tu conflicto emocional no debe recaer sobre quien reveló.

## Es normal sentir

- Shock, incredulidad, rabia o deseo de confrontar.
- Miedo a perder una familia, comunidad, empleo o relación.
- Necesidad de buscar explicaciones inmediatas.

## Pero evita

- Pedir a la persona que te consuele o comprenda tu confusión.
- Contactar al señalado para “escuchar su versión” antes de evaluar seguridad.
- Reunir a la familia o institución para resolverlo informalmente.
- Compartir la revelación con personas que solo sienten curiosidad.

### **Tu tarea inmediata**

Protege a quien habló, registra lo esencial y busca orientación. Procesa tu propio impacto con una persona segura o profesional, sin exponer la identidad innecesariamente.

# Si ocurrió recientemente

La persona puede necesitar atención médica aunque todavía no quiera denunciar.

## Prioridades

- Ir a un lugar seguro.
- Buscar atención médica cuanto antes si hay lesiones, dolor, riesgo de embarazo o infecciones.
- Conservar mensajes, capturas, ropa u objetos si desea mantener opciones, sin sacrificar su seguridad o bienestar.
- Evitar imponer decisiones legales en medio del shock.

### No conviertas la evidencia en una orden

Puedes explicar que algunas acciones pueden conservar opciones, pero la persona sigue teniendo derecho a decidir. Ante emergencia médica llama al 106; ante peligro inmediato, 105.

*Fuentes: [3], [4]*

# Si aparece culpa, vergüenza o dudas

No intentes debatir cada emoción; ofrece una base firme.

| La persona dice                       | Puedes responder                                                                                                 |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| “Fue mi culpa”.                       | “La responsabilidad es de quien cruzó tus límites o abusó de su poder.”                                          |
| “Mi cuerpo reaccionó”.                | “Una respuesta física involuntaria no equivale a consentimiento.”                                                |
| “Yo regresé”.                         | “Volver, mantener contacto o sentir afecto no borra lo ocurrido.”                                                |
| “No estoy seguro/a de cómo llamarlo”. | “No tienes que elegir una etiqueta hoy para merecer apoyo.”                                                      |
| “Debí haberlo detenido”.              | “Sobrevivir puede implicar quedarse inmóvil, complacer, desconectarse o hacer lo necesario para salir adelante.” |

# Cómo ofrecer ayuda práctica

El apoyo concreto suele ser más útil que decir “avísame si necesitas algo”.

- Acompañar a una cita médica, psicológica, legal o a una institución.
- Ayudar a buscar profesionales y verificar especialización.
- Cuidar niños, mascotas o tareas mientras la persona realiza un trámite.
- Ayudar a escribir una lista de preguntas o un plan de seguridad.
- Guardar copias de documentos con consentimiento y de forma segura.
- Enviar un mensaje breve al día siguiente sin exigir respuesta.

## Pregunta específica

“¿Te ayudaría que te acompañe, que busque información o que simplemente esté contigo?”

# Privacidad y consentimiento

La historia pertenece a quien la vivió, salvo las acciones necesarias para proteger a un menor o responder a una emergencia.

## Antes de compartir

- Pregunta a quién autoriza informar y con qué nivel de detalle.
- Comparte solo lo necesario para obtener ayuda.
- No publiques, grabes, reenvíes ni uses el relato para “concientizar” sin consentimiento explícito.
- No introduces nombres, documentos ni testimonios identificables en herramientas públicas de inteligencia artificial.
- Protege capturas, notas y archivos con acceso limitado.

## Cuando es menor o existe peligro

Explica con honestidad que puede ser necesario contactar a personas o instituciones capaces de proteger. No uses la confidencialidad como excusa para dejar a un niño expuesto.

# Cuándo buscar ayuda urgente

No todo malestar es una emergencia, pero ciertas señales no conviene manejarlas solo.

- ☐ La persona dice que piensa suicidarse, tiene un plan o no puede mantenerse segura.
- ☐ Hay lesiones graves, sangrado, pérdida de conciencia o intoxicación.
- ☐ El agresor la está buscando, amenazando o se encuentra cerca.
- ☐ Un menor debe regresar con la persona señalada en las próximas horas.
- ☐ Existe riesgo de secuestro, explotación, difusión de imágenes o represalias.

## En Perú

Peligro inmediato: 105. Emergencia médica: 106. Orientación de salud mental: 113, opción 5. Violencia familiar o sexual: Línea 100.

*Fuentes: [4], [6]*

# Canales de ayuda en Perú

Ofrece opciones; no obligues a utilizar todas.

| Canal                    | Para qué sirve                                                                    | Acceso                                           |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Policía Nacional         | Peligro inmediato, delito o necesidad de intervención policial.                   | 105 o comisaría.                                 |
| SAMU                     | Emergencia médica donde el servicio esté disponible.                              | 106.                                             |
| Línea 100                | Orientación, consejería y soporte emocional frente a violencia familiar o sexual. | 100, servicio oficial del MIMP.                  |
| Línea 1810               | Riesgo o desprotección de niñas, niños y adolescentes.                            | 1810.                                            |
| CEM / Warmi Ñan          | Atención psicológica, social y legal gratuita.                                    | Directorio oficial o derivación desde Línea 100. |
| Línea 113, opción 5      | Orientación y apoyo de salud mental.                                              | 113, opción 5.                                   |
| Defensa Pública / Alegra | Orientación y asistencia legal gratuita para víctimas y personas vulnerables.     | Fono Alegra 1884 o sedes oficiales.              |
| Ministerio Público       | Denuncias ante Fiscalía; existe portal de denuncias en línea.                     | Fiscalía de turno o portal oficial.              |

Fuentes: [4], [5], [6], [7], [8], [9]

# Acompañar sin invadir

La persona puede necesitar cercanía un día y distancia al siguiente.

## Respeta

- Su ritmo para hablar y pedir ayuda.
- Su decisión sobre contacto físico.
- Sus límites con mensajes, visitas y seguimiento.
- La posibilidad de que no quiera hablar del tema cada vez que la ves.

## Mantén una puerta abierta

- “No tienes que responder. Solo quería que supieras que sigo aquí.”
- “¿Quieres que te pregunte de nuevo en unos días o prefieres escribirme tú?”
- “Podemos hablar de otra cosa. No tienes que ser solo esta historia.”

# Si eres pareja

La revelación puede cambiar la intimidad, pero no convierte a la persona en frágil ni a ti en terapeuta.

- Pregunta antes de tocar y acepta un “no” sin convertirlo en rechazo personal.
- Acuerden señales para pausar durante la intimidad.
- No pidas detalles sexuales para comparar o entender.
- Evita presionar para “superarlo” o demostrar confianza mediante sexo.
- Busca apoyo propio si te sientes desbordado, respetando la privacidad de tu pareja.

## **Frase útil**

“Quiero que tengamos una intimidad donde puedas parar, cambiar de idea o decirme qué necesitas sin cuidarme a mí.”

# Si eres padre, madre o familiar

Tu dolor es real, pero la prioridad es que la persona no tenga que sostenerlo.

## Evita

- “¿Cómo no me di cuenta?” repetido frente a la persona.
- Exigir que te cuente todo porque eres familia.
- Presionar para confrontar, denunciar o perdonar.
- Defender la reputación familiar por encima de la seguridad.

## Haz

- Reconoce: “Lamento que hayas tenido que llevar esto solo/a”.
- Pregunta qué contacto desea con otros familiares.
- Ayuda a crear límites en reuniones y visitas.
- Busca un espacio propio para procesar culpa, rabia o duelo.

# Tus límites también importan

Acompañar no significa estar disponible sin descanso ni asumir responsabilidades profesionales.

- Sé claro sobre cuándo puedes responder y qué no sabes hacer.
- No aceptes ser el único apoyo de una persona en riesgo alto.
- Ayuda a ampliar la red: profesional, familiar seguro, servicio público o grupo de apoyo.
- Cuida sueño, alimentación y pausas si la situación te afecta intensamente.
- Busca supervisión profesional si respondes por trabajo o voluntariado.

## Límite sano

“Me importas y quiero acompañarte. También necesitamos sumar a alguien capacitado para que no dependas solo de mí.”

# Plan de las próximas 24 horas

Una respuesta suficiente es mejor que una reacción perfecta.

- ☐ Agradecí la confianza y expresé que tomo en serio lo que me contó.
- ☐ No pedí detalles innecesarios ni cuestioné su reacción.
- ☐ Pregunté si está segura ahora y qué necesita.
- ☐ Diferencié si quien habló es menor o adulto.
- ☐ No prometí secreto absoluto ni resultados que no controlo.
- ☐ Ofrecí una o dos opciones concretas, no una avalancha de decisiones.
- ☐ Protegí su privacidad.
- ☐ Acordé si desea que vuelva a contactarla y cuándo.

## Mensaje para mañana

“Gracias por confiar en mí. No tienes que responder ni contarme nada más. Solo quería confirmar que estás a salvo y recordarte que puedo ayudarte a buscar apoyo cuando quieras.”

# Frases listas y hoja privada

Usa estas frases como apoyo, no como un guion rígido.

| Situación            | Frase posible                                                                                               |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Inicio               | “Gracias por contármelo. Te creo y no fue tu culpa.”                                                        |
| No quiere seguir     | “Está bien. No tienes que decirme más.”                                                                     |
| Pregunta qué hacer   | “Podemos revisar opciones. Tú decides el ritmo, salvo que haya un menor en peligro o una emergencia.”       |
| Pide secreto         | “Protegeré tu privacidad. Si un menor está en riesgo, necesitaré buscar ayuda para protegerlo.”             |
| Está en crisis       | “Quiero quedarme contigo mientras conseguimos ayuda inmediata.”                                             |
| No sabe si denunciar | “No tienes que decidirlo en este momento. Podemos buscar información legal sin comprometerte a una acción.” |

## Lo que la persona dijo que necesita

---



---



---

## Riesgo actual o próximos encuentros

---



---



---

## Apoyo acordado y próximo contacto

---



---



---

# Límites, revisión y fuentes

Esta ruta acompaña una primera respuesta; no sustituye evaluación profesional.

## Límites de Puente

Puente no investiga relatos, no determina culpabilidad, no ofrece terapia, no entrevista menores y no reemplaza a Policía, Fiscalía, servicios médicos, protección infantil ni asesoría legal.

## Revisión profesional requerida

- Psicología clínica especializada en trauma y violencia sexual.
- Protección infantil y trabajo social.
- Derecho peruano sobre violencia sexual, infancia, privacidad y deberes profesionales.
- Accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y distintas identidades.

## Fuentes principales

[1] Australian Government, National Office for Child Safety. Responding to child sexual abuse disclosures. [Abrir fuente](#)

[2] Australian Government, National Office for Child Safety. Practice guide for workers and organisations: responding to disclosures across the lifespan. [Abrir fuente](#)

[3] World Health Organization. Caring for women subjected to violence: a WHO curriculum for health-care providers (LIVES first-line support). [Abrir fuente](#)

[4] Estado Peruano / MIMP. Servicios para atender casos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar. [Abrir fuente](#)

[5] Estado Peruano / MIMP. Denunciar la situación de riesgo o desprotección familiar de una niña, niño o adolescente. [Abrir fuente](#)

[6] Ministerio de Salud. Línea 113 Salud, opción 5: salud mental. [Abrir fuente](#)

[7] Programa Nacional Warmi Ñan. Red de servicios: CEM, Línea 100 y otros servicios. [Abrir fuente](#)

[8] Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia. [Abrir fuente](#)

[9] Ministerio Público. Presentar denuncia ante el Ministerio Público. [Abrir fuente](#)

Última verificación de enlaces y servicios: julio de 2026. Los canales públicos pueden cambiar; confirma disponibilidad local cuando sea posible.



**PUENTE**

Si no sabes qué hacer, te mostramos la ruta.

# Tu primera respuesta no tiene que ser perfecta.

Escucha. Cree. Reduce culpa. Evalúa seguridad. Devuelve control.

## En Perú

Peligro inmediato: 105. Emergencia médica: 106. Violencia familiar o sexual: Línea 100.  
Protección de menores: Línea 1810, DEMUNA o UPE. Salud mental: 113, opción 5.

**[puente.org.pe](https://puente.org.pe)**