



**RESPONSABILIDAD
SOCIAL CENTRADA
EN LA NIÑEZ.
UNA EXPERIENCIA
EN DESARROLLO**

Consultoría realizada por: Ana María Márquez

© Acción por los Niños
Calle Félix Dibos 375, Oficina 202
Magdalena del Mar
Teléfono: +(51 1) 4071508
postmaster@accionporlosninos.org.pe

CONTENIDO

Introducción	
La responsabilidad social centrada en la niñez	2
Contexto en el que se desarrolla la experiencia	3
Ámbito de intervención	4
Problemas priorizado	5
Objetivos y resultados esperados	5
Los actores involucrados	5
Los proveedores	5
Los Usuarios	7
Los Aliados	7
EL Facilitador del diálogo	8
Actividades desarrolladas	8
Reuniones con el equipo del CEM y gestiones de autorización	8
Reuniones con las y los adolescentes	9
Validación de la tarjeta con la comunidad	12
Diálogo interfaz para evaluación del servicio	13
Plan de acción para la mejora del servicio	16
Avances en la implementación del plan de trabajo	17
Mejora del local	17
Atención telefónica	18
Prevención de violencia y orientación a través de redes sociales	19
Casa de refugio temporal para víctimas de violencia	19
Calidad de la atención	19
Dificultades y cambios observados en el proceso	19
A nivel de las y los adolescentes	20
Perspectivas	20
Anexos	21
Actividades del proceso	21
Capacidades fortalecidas en las y los adolescentes.	21
Tarjeta de evaluación del servicio	22

**RESPONSABILIDAD
SOCIAL CENTRADA
EN LA NIÑEZ
UNA EXPERIENCIA
EN DESARROLLO**

INTRODUCCIÓN

Cuando un país ratifica la Convención sobre los Derechos del Niño, asume la obligación de garantizar que las niñas, niños y adolescentes puedan gozarlos y ejercerlos. Con ese fin, además de protegerlos y promoverlos, el estado tiene la responsabilidad de proveer servicios básicos que garanticen la realización de estos; y, la ciudadanía, incluidos las niñas, niños y adolescentes, tienen el derecho de exigirlos.

Con este marco, en San Juan de Miraflores, Acción por los Niños ha desarrollado una experiencia piloto que, con el enfoque de responsabilidad social centrada en los derechos de la infancia, busca generar una plataforma de diálogo estructurado, entre niñas, niños informados y conscientes de sus derechos, con las y los proveedores de un servicio público, y, desde esa instancia, lograr mejoras en el acceso y la calidad de la atención a las niñas, niños y adolescentes.

Se trata de un proceso en el que

se acercan y convergen de un lado las expectativas y demandas de los titulares de derechos, usuarios del servicio; y, del otro las respuestas positivas de las y los proveedores de los servicios.

La experiencia que presentamos se enfoca en el derecho de las niñas, niños y adolescentes a ser protegidos de toda forma de violencia, y, en la responsabilidad de las y los operadores del Centro de Emergencia Mujer (CEM)¹ de San Juan de Miraflores de ofrecer una atención de calidad que tome en cuenta las necesidades y expectativas de este segmento de la población.

La herramienta desarrollada para evaluar el servicio e identificar las mejoras necesarias es una tarjeta de evaluación del servicio que refleja las necesidades y expectativas de las niñas, niños y adolescentes en relación con la atención que esperan recibir en el CEM. El mecanismo para el diálogo y acercamiento entre usuarios y proveedores ha sido reuniones por zoom.

¹ Los CEM son servicios de atención y prevención de la violencia familiar y sexual, orgánicamente dependen de Programa Aurora que implementa el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables a nivel nacional. Ofrecen información legal, orientación social, defensa judicial y apoyo psicológico; también realizan acciones preventivas promocionales con la población para prevenir la violencia familiar y sexual.

Como se verá a lo largo del informe, el proceso puso en práctica los componentes de enfoque de responsabilidad social y rendición de cuentas propuesto por Save the Children²; logrando:

- a) Movilizar el interés, compromiso y participación informada de las partes (usuarios y proveedores) a través de reuniones de sensibilización y de la presentación de los objetivos y actividades del proceso propuesto por Acción por los Niños.
- b) Garantizar el acceso a la información y el empoderamiento de los usuarios. Las y los adolescentes recibieron comunicación sobre las funciones, formas para acceder y el tipo de servicio de protección a recibir objeto de la intervención. Identificaron sus derechos como usuarios de servicios públicos y desarrollaron propuestas para mejorar la atención que les ofrecen.
- c) Promover un dialogo en el que por un lado las y los adolescentes expresaron sus expectativas sobre la calidad de la atención que esperan recibir del servicio; y por el otro los operadores del CEM los escucharon y les rindieron cuenta señalando los criterios de calidad que están cumpliendo y aquellos que no son garantizados.

- d) Elaborar un plan de acción en el que por consenso entre adolescentes y operadores priorizaron acciones para mejorar las condiciones del local del CEM, logrando promover el funcionamiento de una casa de refugio para víctimas de violencia y ampliar el alcance de las acciones de prevención con participación de los Municipios Escolares³.
- e) Acordar reuniones periódicas de adolescentes y proveedores para evaluar las mejoras y los avances en la ejecución del plan de trabajo.
- f) Generar un dialogo que permitió a las y los adolescentes presentar a funcionarios claves del Programa del que depende el CEM de SJM⁴, los resultados de la evaluación, el plan de trabajo, su pedido de mejoras del local y sus propuestas de prevención.
- g) Y, a través del dialogo lograr la respuesta positiva de funcionarios y autoridades del Programa Aurora quienes se comprometieron a realizar las mejoras en el local del CEM de SJM, compartir la tarjeta de evaluación del servicio con los responsables de otros servicios de atención y acordar una reunión con las y los adolescentes para organizar las acciones de prevención propuestas.

² Componentes claves del enfoque: a) Movilización de las partes interesadas para introducir los objetivos del programa, garantizar participación de las partes interesadas y expectativas realistas desde el inicio. b) Acceso a la información para sensibilizar a todos los interesados sobre sus derechos y responsabilidades, y garantizar la transparencia, toma de decisiones informada. c) Evaluaciones de servicios y diálogos de interfaz para construir el mecanismo de evaluación del servicio y fomentar una discusión abierta sobre el acceso y la calidad. d) Mecanismos de rendición de cuentas, incluidos planes de acción y compromisos y reuniones de seguimiento. e) Promoción para alentar y apoyar la sostenibilidad del mecanismo con apoyo de las autoridades.

³ Mecanismo de organización y participación de niñas, niños y adolescentes en escuelas

⁴ El Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA



LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CENTRADA EN LA NIÑEZ

El enfoque de responsabilidad social se basa en el derecho que tienen las niñas y los ciudadanos, especialmente las niñas y los niños, de evaluar la calidad de los servicios públicos, y pedir cuentas a los proveedores, y de esta forma lograr que los servicios respondan a sus necesidades y expectativas.

Para el ejercicio de la responsabilidad social es fundamental que las niñas, niños y adolescentes conozcan sus derechos y se reconozcan como usuarios con el derecho a recibir una atención de calidad; que los proveedores de los servicios tengan una actitud

receptiva y asuman sus funciones con responsabilidad; y que se logre generar un mecanismo que permita un diálogo honesto y transparente sobre la calidad de la prestación del servicio y acuerdos para lograr las mejoras que sean necesarias.

Este enfoque complementa, con la participación de las niñas, niños y adolescentes, los mecanismos de supervisión y control que la administración pública y el estado tiene la obligación de establecer para garantizar el acceso y calidad de los servicios públicos.

CONTEXTO EN EL QUE SE DESARROLLA LA EXPERIENCIA

La experiencia se inició en agosto del 2020, a los 5 meses de haberse confirmado el primer caso de la COVID-19, que hasta febrero del 2021 ha afectado a más de un millón 200 mil personas y provocado la muerte de 45 mil. Una emergencia sanitaria que ha puesto en evidencia la precariedad de los servicios públicos, muchos de los cuales suspendieron su atención presencial; y ha desnudado las brechas económicas y sociales que impiden a millones de niñas, niños y adolescente a vivir con dignidad⁵.

El año 2020 finalizó con un PBI de -12.9%- según estimaciones de la CEPAL; y, con más del 30% de la población del país viviendo en situación de pobreza⁶. El poder ejecutivo, en medio de una severa crisis política, movilizaciones en todo el país, una represión desmedida que causó la muerte de dos jóvenes, y, el cambio de 3 presidentes en una semana⁷- tenemos un gobierno de transición que enfrenta el reto de responder a la emergencia sanitaria, solucionar las demandas sociales⁸, reactivar la economía, recuperar la confianza de la población y garantizar las elecciones generales en abril del 2021. Mientras que simultáneamente sigue aumentando el nivel de desaprobación del Congreso⁹, y, la incertidumbre de la población ante las medidas sanitarias que limitan actividades productivas, el incremento de muertes por escasez de oxígeno, el agravamiento de la crisis económica y la falta de certeza sobre el acceso a

⁵ 4 de cada 10 niños menores de 3 años tienen anemia, 22.7% de la población (más de 7 millones) no tiene agua potable y 25.8% (8.3 millones) no cuenta con red pública de alcantarillado. 27% de hogares peruanos (2.5 millones) habitan en condiciones de hacinamiento (ENAHO 2018) el 67% del empleo en el Perú es informal: son personas con ingresos por debajo del mínimo legal, no tienen beneficios sociales ni seguridad en el trabajo

⁶ Pobreza monetaria estimada en 20,2% antes de la pandemia (aprox. 6,6 millones) pasaría a ser el 30% (9,9 millones) La República agosto 2020. Declaraciones de la ministra del MINDES

⁷ El presidente Vizcarra que asumió el cargo en marzo del 2018, fue destituido el 11 de noviembre, en su reemplazo fue designado por el Congreso Manuel Merino, quien por presión de la movilización social dejó el cargo a los pocos días, asumiendo la presidencia del país Francisco Sagasti el 17 de noviembre.

⁸ El reporte N° 201 de monitoreo de conflictos sociales de la Defensoría del Pueblo da cuenta de 198 conflictos sociales en noviembre.

⁹ Estimado por IPSOS en 83%, noviembre 2020.





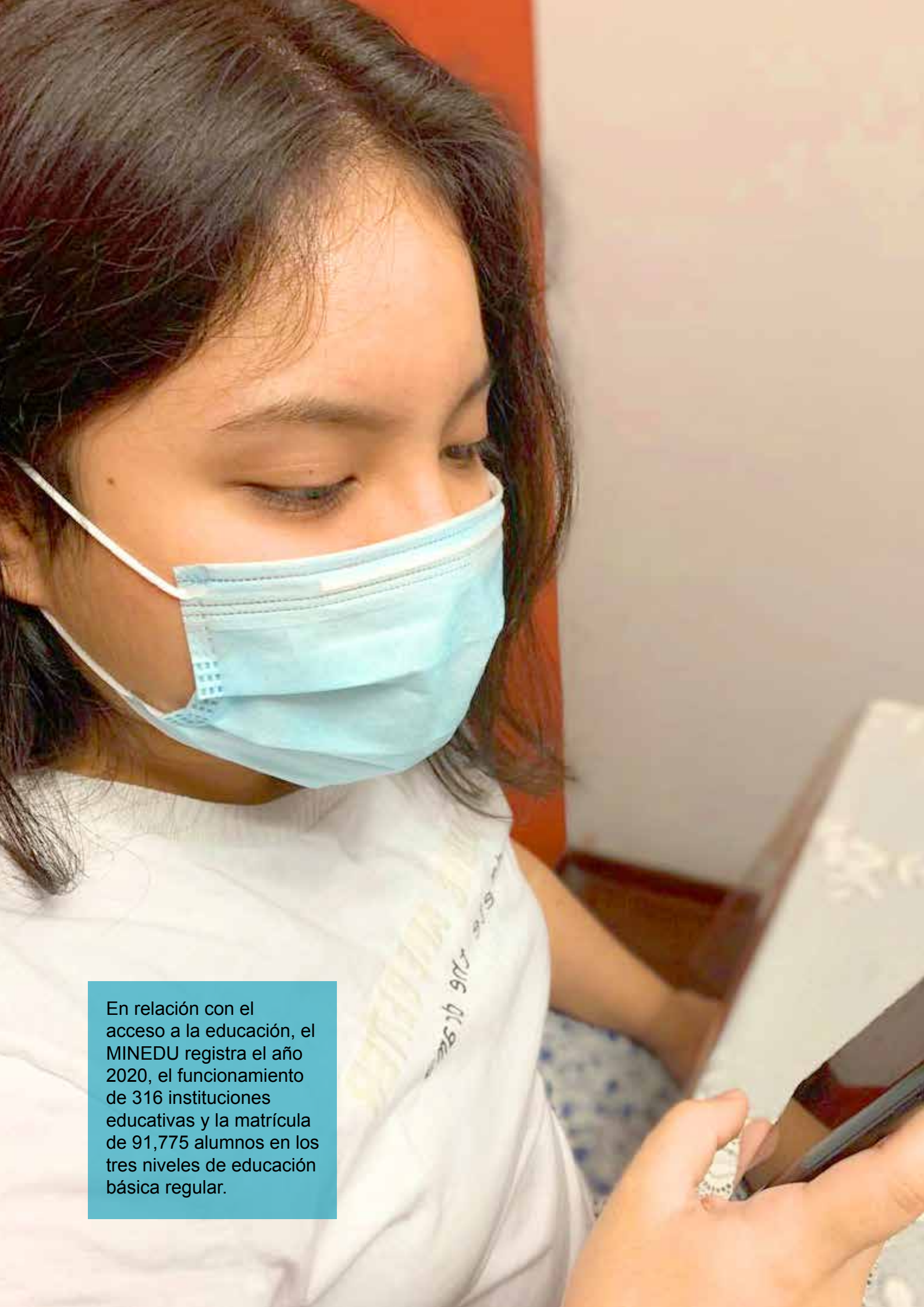
En este contexto, las oportunidades para que las niñas y niños ejerzan y gocen de sus derechos se ha reducido aumentando los riesgos de vulneración. El derecho a la educación, que se imparte a distancia, no ha podido ser ejercido por las niñas y niños que no tienen dispositivos móviles o viven en zonas sin conectividad.¹⁰ Durante más de 4 meses no se pudo gestionar el registro de identidad de niñas y niños. Las DEMUNAS¹¹, los programas sociales y los establecimientos de salud de primer nivel suspendieron sus actividades de atención presencial. El riesgo para la salud de las niñas, niños y adolescentes se incrementó al dejar de operar los programas de vacunación de niños y gestantes, control de crecimiento y desarrollo, salud sexual para adolescentes y monitoreo nutricional o entrega de suplementos nutricionales. Además, especialistas del Ministerio de Salud (MINSa) advierten que el confinamiento, el cambio abrupto de sus rutinas, el duelo por la muerte de familiares, el temor por enfermar ellos o sus padres y las restricciones para las actividades lúdicas al aire libre o el encuentro con sus pares, afectará la salud mental de las niñas, niños y adolescentes.

Las limitaciones para el acceso a los programas de prevención y protección frente a la violencia, por el confinamiento y cierre de servicios o su funcionamiento limitado, afectó de manera particular a la población menor de 14 años que durante la cuarentena no pudo salir de sus casas. Una evidencia de la violencia ejercida hacia ellas y ellos, que no refleja la real magnitud del problema, son los 91,671 casos de niñas, niños y adolescentes atendidos por el programa Aurora¹² entre enero y noviembre del 2020 (30,529 a través de 413 Centros de Emergencia Mujer y 61,142 a través de atención telefónica de la línea 100).

¹⁰ El Censo 2017- INEI, reporta que el 66% hogares no tienen computadora o Tablet, el 72% hogares no tienen a internet, 27.2 % no tienen tv, 62.4% sin cable

¹¹ Defensorías Municipales del Niño y Adolescentes

¹² Programa Nacional para la prevención y erradicación de la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar.



En relación con el acceso a la educación, el MINEDU registra el año 2020, el funcionamiento de 316 instituciones educativas y la matrícula de 91,775 alumnos en los tres niveles de educación básica regular.

ÁMBITO DE INTERVENCIÓN

San Juan de Miraflores es un distrito de Lima localizado en el cono sur de la ciudad de Lima. El 26% de sus 355,219 habitantes, según el censo 2017, son niñas, niños y adolescentes¹³.

Antes de la pandemia el mapa de pobreza del 2018 elaborado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) indicaba que el 15.18% de la población del distrito vivía en situación de pobreza, cifra que según estimaciones del MIDIS¹⁴ puede haberse incrementado entre 8 y 10 puntos.

Para la atención de la salud, funcionan 30 establecimientos, 26 del sector público¹⁵, 02 de gestión privada, 01 del seguro social y 01 de las fuerzas policiales. El 21% (19,469)¹⁶ de las niñas, niños y adolescentes tienen limitaciones para acceder a estos servicios, pues no cuentan con ningún tipo de seguro de salud.

En relación con el acceso a la educación, el MINEDU registra el año 2020, el funcionamiento de 316 instituciones educativas y la matrícula de 91,775

alumnos en los tres niveles de educación básica regular. Las 87 escuelas públicas del distrito atienden al 72% de los estudiantes; mientras que el 28% restante estudia en 229 instituciones de gestión privada. La oferta educativa no estatal de bajo costo observada en zonas urbano-populares como en el caso de San Juan de Miraflores es el resultado entre otros factores de limitada regulación y supervisión estatal y de la deficiente calidad de la educación pública¹⁷.

Para la atención de situaciones de violencia y/o vulneración de derechos de la niñez, funcionan tres comisarías regulares y una Comisaría de la Familia, dos Centros de Emergencia Mujer¹⁸, una DEMUNA, y dependencias del Ministerio público y del Poder Judicial. Servicios que durante la cuarentena limitaron su funcionamiento a la atención remota y que según del INEI¹⁹ no cuentan con la confianza de la ciudadanía. Desconfianza que podría explicar por ejemplo que solo el 29.5%²⁰ de las mujeres que sufren violencia por parte de su pareja buscan ayuda en instituciones.

¹³ En SJM de acuerdo con el censo 1917 la población de 0 a 17 años es 93,134. De este total 28,902 tienen de 0 a 5 años, 30,781 tienen de 6 a 11 años; y, 31,631 son adolescentes de 12 a 17 años.

¹⁴ Ministerio de Desarrollo e inclusión social.

¹⁵ 23 establecimientos de primer nivel, 2 Centros Materno infantil y un Hospital.

¹⁶ Censo 2017.

¹⁷ María Balarín, investigadora asociada de GRADE en <http://www.grade.org.pe/novedades/las-escuelas-privadas-de-bajo-costo-en-el-peru-por-maria-balarin/>

¹⁸ Un CEM regular y un CEM en Comisaría.

¹⁹ INEI, 2020 Informe: Perú: Percepción Ciudadana sobre Gobernabilidad, Democracia y Confianza en las Instituciones. No confían en: el poder Judicial (82.3%), en el Ministerio público (73.1%), en la PNP (78.8%) ni en los municipios (81.5%). https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe_de_gobernabilidad_may2020.pdf

²⁰ https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Endes2019/

**PROBLEMA
PRIORIZADO**

OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS

La pandemia ha incrementado el riesgo de violencia contra las niñas, niños y adolescentes y disminuido sus oportunidades de acceso a servicios de atención y acciones de prevención que desarrolla el CEM (Centro de Emergencia Mujer) de San Juan de Miraflores.

Objetivo

Generar una plataforma de dialogo estructurado, entre niñas, niños y comunidades empoderadas, informadas y conscientes de sus derechos, con proveedores de servicios y autoridades responsables, y, utilizando esa instancia, lograr mejoras de cobertura y calidad en los servicios directamente relacionados con los derechos de las niñas, niños y adolescentes.

Resultados

Adolescentes involucrados en el proceso: (Usuarios-titulares de derechos)

- Conocen sus derechos como usuarios de servicios públicos.
- Conocen las actividades, servicios y procedimientos de atención del Centro de Emergencia Mujer de SJM.
- Elaboran una tarjeta de evaluación del servicio que establece criterios de evaluación de la atención a NNA en el CEM y propuestas para la prevención de la violencia.
- Presentan sus propuestas de mejoras del servicio.

Integrantes del equipo del CEM: (proveedores- garantes)

- Conocen las necesidades y demandas de este segmento de sus usuarios.
- Mejora su llegada a ellas y ellos.
- Alinea su oferta de actividades con las prioridades, necesidades e intereses de las NNA.
- Identifica aspectos del servicio que cumplen las expectativas de calidad formuladas por las NNA y los que necesitan mejoras.

Usuarios y proveedores

- Acuerdan reuniones periódicas para evaluación y mejora del servicio en base a la tarjeta de puntuación y un plan de trabajos.

LOS ACTORES INVOLUCRADOS

LOS PROVEEDORES

- El Centro de Emergencia Mujer es un servicio público especializado para la atención de víctimas de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar. Forma parte del Programa Nacional Aurora, programa adscrito al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP).
- Cuenta con un equipo multidisciplinario que brinda orientación legal, defensa judicial, consejería psicológica y apoya la recuperación de las víctimas de violencia de género. También realiza acciones de prevención y promoción del servicio a través de talleres, capacitaciones, campañas y charlas dirigidas a docentes, estudiantes, padres de familia y líderes de organizaciones de base.
- El CEM forma parte del COMUDENA²¹ espacio de coordinación de las instituciones que trabajan por los derechos del niño a nivel local, del Comité distrital de seguridad ciudadana y de la instancia de concertación distrital contra la violencia hacia la mujer e integrantes del grupo familiar.
- Aunque el nombre del servicio visibiliza como población objetivo a las mujeres, el 34.5% del total de los usuarios atendidos el año 2019, y el 37% el año 2020²² son niñas, niños y adolescentes.
- En la quincena de marzo del 2020, se suspendieron las atenciones en todos los CEM del país. Para garantizar la continuidad del servicio, el Programa Aurora reforzó sus canales de atención telefónica, y, por chat; incrementó el personal del servicio de atención de urgencia y se formó equipos itinerantes de atención de urgencia.
- El equipo del CEM de SJM se mantiene activo dando apoyo a distancia de los casos que habían ingresado antes del inicio de la pandemia y a aquellos que les fueron y siguen siendo transferidos por la línea 100, la policía o la fiscalía, desde julio del 2020. También ha reiniciado visitas domiciliarias en los casos de urgencia y sigue participando en las reuniones virtuales de coordinación interinstitucional.
- Como efecto de la suspensión de actividades presenciales y el confinamiento, el número de casos atendidos entre julio y noviembre del 2020 ha disminuido en un 35% en comparación con los mismos meses del año anterior.
- El interés principal del equipo es cumplir su misión institucional.

²¹ Comité multisectorial por los derechos de las niñas, niños y adolescentes del distrito de San Juan de Miraflores

²² % de casos atendidos de entre enero a marzo y de julio a noviembre por el CCEM de SJM.

VENTAJAS Y OPORTUNIDADES NORMATIVAS E INSTITUCIONALES PARA EL INVOLUCRAMIENTO DE LOS PROVEEDORES DEL SERVICIO PRIORIZADO

- La política general de Gobierno del Perú al 2021²³ establece como lineamiento prioritario garantizar la protección de la niñez, adolescencia y las mujeres frente a todo tipo de violencia.
- La norma técnica para la gestión de calidad de los servicios públicos²⁴ establece los puntos de referencia para que los servicios públicos satisfagan las necesidades y expectativas de las y los usuarios.
- El manual para mejorar la atención a la ciudadanía²⁵ incluye como estándares que los servicios identifiquen las necesidades y expectativas de la ciudadanía, y, establezcan mecanismos y espacios de participación ciudadana.
- La ley 30466 que norma parámetros y garantías procesales para aplicación del Interés Superior del Niño (ISN) establece que para la determinación y aplicación del mismo se debe tener en cuenta la opinión de la niña, niño o adolescente.
- El Decreto supremo N°012-219-MMP (protocolo base de actuación conjunta en el ámbito de la atención integral y protección frente a la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar) incluye disposiciones para la atención diferenciada de niños, niñas y adolescentes públicos.

²³ C DS 056-2018 PCM Lineamiento prioritario 4.6.

²⁴ <https://sgp.pcgob.pe/wp-content/uploads/2019/05/NTCalidad-y-anexos.pdf>

²⁵ <https://sgp.pcgob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>



El Municipio Escolar, es la forma de organización y participación de niñas, niños y adolescentes más extendida a nivel nacional. Su funcionamiento está normado por la Resolución Viceministerial 067-211-ED.

LOS USUARIOS

NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES VULNERABLES Y EN RIESGO

- De cada 100 niñas, niños y adolescentes atendidos en el CEM de SJM entre los años 2019 y 2020²⁶, 17 tienen entre 0 y 5 años de edad, 47 tienen de 6 a 11 años, y, el 56 son adolescentes de 12 a 17 años.
- La forma de violencia contra las NNA, atendida con más frecuencia, es la psicológica (38% el 2019, y, 45% el 2020) y en segundo lugar, encontramos la violencia sexual (27% el 2019 y 32% el 2020).
- Es importante destacar que los casos registrados en el CEM probablemente no son todos los que se producen en la localidad, pues la emergencia sanitaria también afecta

las oportunidades de acceso de las NNA a los programas y acciones de prevención de violencia y a los servicios de atención. Durante muchos meses los menores de 14 años solo han podido salir de sus casas 30 minutos al día, en compañía de un cuidador y máximo a 500 metros de sus viviendas. Además, la suspensión de las actividades educativas presenciales les impide hasta la fecha el encuentro directo con sus pares y con docentes quienes pueden detectar y dar apoyo a casos de violencia. Además, encuestas realizadas en otros distritos de Lima²⁷ muestran que los servicios del CEM son poco conocidos por las NNA.

INTEGRANTES DE MUNICIPIOS ESCOLARES PREOCUPADOS POR LA SITUACIÓN DE VIOLENCIA

- El Municipio Escolar, es la forma de organización y participación de niñas, niños y adolescentes más extendida a nivel nacional. Su funcionamiento está normado por la Resolución Viceministerial 067-211-ED. Sus integrantes elegidos por votación representan a los estudiantes de la institución educativa y cuentan con el acompañamiento de un docente asesor/a.
- Los actuales integrantes de los municipios escolares de San Juan de Miraflores²⁸ fueron elegidos el último trimestre del año 2019. La mayoría, a pesar de las limitaciones generadas por la emergencia, participa en foros

y reuniones virtuales a los que son invitados a través de la UGEL 01 y de los docentes asesores y/o directores de sus instituciones educativas. También participan en las reuniones y actividades impulsadas por la Red Interdistrital de Municipios Escolares (REDIME) de la que forman parte.

- La página Facebook²⁹ de la REDIME pone en evidencia que, en el contexto de la emergencia sanitaria, los asuntos que mayor interés y preocupación que se generan entre los integrantes de los municipios escolares están relacionados con sus derechos a la educación, participación y a la protección frente a la violencia.

²⁶ 238

²⁷ Encuesta realizada en el ámbito de las UGEL 04, julio 20202, con asistencia técnica de UNICEF, muestra solo el 29% de NNA encuestados conoce el CEM.

²⁸ <https://www.facebook.com/UgelUno/posts/2561402063945941>

²⁹ <https://www.facebook.com/redime.peru/>

LOS ALIADOS

- En San Juan de Miraflores, al igual que en otros distritos de Lima, la Comisaria de la Mujer y el Centro de Emergencia Mujer cuentan con el apoyo voluntario de la comunidad.
- Las y los voluntarios colaboran en campañas de difusión; que al conocer una situación de violencia ofrecen orientación y apoyo a las víctimas.
- Tienen especial preocupación por la problemática de violencia hacia la mujer, conocen los problemas de su comunidad y cómo funciona el CEM. Les interesa el bienestar de sus vecinos.

EL FACILITADOR DEL DIÁLOGO

- Acción por los Niños acompaña desde el año 2000 los procesos de participación de niñas, niños y adolescentes; así como el fortalecimiento de espacios de articulación de los servicios de protección en Lima Sur.
- Promovió el desarrollo e implementación de la Ruta Única de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes Víctimas de Violencia Familiar y Sexual, herramienta que fue institucionalizada por Resolución de la Fiscalía de la Nación N° 3978-2014-MP-FN.
- Forma parte del Comité Municipal por los Derechos del Niño y de la Niña de San Juan de Miraflores.
- En el marco de las acciones para la eliminación del castigo físico y humillante del Colectivo Atrévete a Criar con Amor del que forma parte³⁰ realizan campañas comunicacionales y talleres para la formación de docentes promotores en crianza positiva.
- Su interés principal es que las niñas, niños y adolescentes ejerzan sus derechos, sean valorados y reconocidos como actores sociales protagonistas de su desarrollo y que vivan libres de todo tipo de violencia y discriminación³¹.

³⁰ Integrado también por la Asociación ACAPE, IPRODES, Paz y Esperanza y Save the Children.

³¹ Visión institucional.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

REUNIONES CON EL EQUIPO DEL CEM Y GESTIONES DE AUTORIZACIÓN

La movilización de las partes interesadas debe comenzar con los funcionarios gubernamentales y los proveedores de servicios, es decir, los “titulares de deberes”. Tener el consentimiento apropiado de un conjunto de proveedores de servicios interesados ayuda a construir una mayor credibilidad y establecer las expectativas realistas para los niños y los miembros de la comunidad.³²

- Para motivar el interés y la participación de los integrantes del equipo del CEM, se realizaron reuniones con la responsable del trabajo comunitario y la coordinadora del equipo. Las reuniones permitieron presentar el objetivo del proyecto, confirmar su interés en participar siempre y cuando Acción por los niños lograra gestionar la autorización de la jefatura del Programa.
- Luego de conocer el interés del equipo del CEM por participar en el proceso, se tomó contacto con las NNA y se iniciaron las gestiones de autorización de la jefatura del Programa Aurora. Los objetivos del proyecto y el pedido de autorización se presentaron formalmente el 21 de setiembre del 2020. El 6 octubre se entregó información adicional; y, el 21 de octubre la jefatura del Programa comunicó oficialmente su autorización indicando el interés por conocer los resultados de la intervención³³
- El 5 de noviembre, contando con la autorización formal del Programa Aurora se realizó la reunión que permitió al equipo del CEM conocer y analizar las demandas de las NNA y acordar la fecha del dialogo.

³² Responsabilidad social centrada en el niño (CCSA), Save the Children documento de trabajo 2020.

³³ Oficio -001494-2020-DE-AURORA- MIMP.

Agosto 21: Presentación de la propuesta a la responsable de promoción en el equipo del CEM. muestra interés en colaborar con el proceso, solicita gestionar autorización de jefatura del programa aurora y presentar la propuesta a la coordinadora del CEM.

17 de setiembre: Presentación de la coordinadora e integrantes del equipo del CEM. Señalan interés en participar, pero necesitan autorización de su jefatura.

07 de octubre se entrega adicional solicitada por el programa Aurora

21 de setiembre se presenta solicitud formal a la dirección ejecutiva del Programa.

21 de octubre Dirección Ejecutiva autoriza formalmente las acciones (Oficio-001494-2020-DE-AURORA- MIMP)

05 noviembre: Se informa avances del trabajo con NNA al equipo del CEM. Se entrega versión preliminar de la tarjeta para revisión y análisis del equipo. Se acuerda coordinar fecha para dialogo interfaz.

REUNIONES CON LAS Y LOS ADOLESCENTES

La participación y el empoderamiento de los niños son objetivos en sí mismos, pero al mismo tiempo, son un factor clave para mejorar el acceso y la calidad de los servicios³⁴

La presencia continua de Acción por los Niños en el distrito y sus vínculos con directores de instituciones educativas, asesores e integrantes de municipios escolares, facilitó la convocatoria a las reuniones con las y los adolescentes.

PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Después de confirmar el interés del equipo del CEM e iniciar las gestiones para la autorización del Programa, el 23 de setiembre se realizó la primera reunión con adolescentes. En esta reunión, las y los participantes fueron informados acerca de los objetivos y actividades del proceso de

responsabilidad social y se les preguntó si aceptaban participar en las reuniones de manera voluntaria. Las y los adolescentes expresaron su voluntad de participar del proceso, el cual se desarrollaría de manera virtual en el marco del contexto de la emergencia sanitaria producto del COVID-19.

DERECHOS DE LOS NIÑOS Y EL ESTADO COMO PROVEEDOR DE SERVICIOS

En la segunda reunión usando técnicas participativas (lluvia de ideas por el chat y preguntas sucesivas) se analizaron los derechos de las niñas, niños y adolescentes como usuarios de servicios públicos y la obligación del estado de garantizarlos a través de la provisión de servicios de calidad. La dinámica permitió a las y los participantes identificar sus derechos a la salud, educación, identidad y protección

frente a la violencia y a las instituciones públicas responsables de ofrecer la atención requerida por las niñas, niños y adolescentes. Luego a partir de sus experiencias personales, al acudir a establecimientos de salud y realizar trámites en una oficina del RENIEC³⁵, establecieron las diferencias entre un servicio de calidad y un servicio de mala calidad.

³⁴ Responsabilidad social centrada en el niño (CCSA), Save the Children documento de trabajo 2020.

³⁵ Registro Nacional de identificación y estado civil.

CONOCIENDO EL CEM: QUE ES, CUÁLES SON SUS FUNCIONES Y CÓMO TRABAJA EL CEM

La tercera reunión, con la participación de la responsable del trabajo en escuelas del equipo del CEM, permitió a las y los adolescentes conocer los servicios de atención que ofrece el Programa Aurora a las niñas, niños y adolescentes que viven situaciones de violencia. Recibieron información

sobre la línea de atención telefónica y el Chat 100. También conocieron que es el CEM, los servicios que tiene, que profesionales atienden a la población, las actividades que realizan, cuál es el procedimiento para la atención de casos y que acciones de prevención realizan.

DEFINIENDO CRITERIOS PARA LA TARJETA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO

La información desarrollada en las sesiones previas, así como las indagaciones realizadas por las y los adolescentes con sus pares, padres de familia, familiares y algunos vecinos fue fundamental para que fueran creciendo y empoderándose del proceso, seleccionando los aspectos que querían evaluar a través de la tarjeta.

Las preguntas que ayudaron a desarrollar los criterios de evaluación fueron:

¿Cómo quiero que me atiendan si llamo a la línea 100?

¿Cómo quiero que me atiendan si me conecto por el chat?

¿Cómo quiero que sea el local del CEM y cómo quiero que me traten al llegar?

¿Cómo quiero que me atiendan en el CEM?

Que actividades de prevención me gustaría que realice el CEM.

El resultado es una tarjeta organizada en cinco secciones con criterios que pueden ser calificados con los colores de un semáforo: verde, amarillo y rojo. En donde el verde significa que el criterio se cumple, el rojo que no se cumple y el amarillo que se cumple de manera parcial.

Cuando llamo a la línea 100	Cumple	En proceso	No cumple
Responden mi llamada con rapidez			
Si tengo que esperar, me dicen cuánto tiempo durará la espera			
Me dice su nombre para saber quién me atendió			
Me dice porque es necesario grabar mi llamada			
Me escucha con atención y es paciente			
Me ofrece información clara y sencilla			
Me dice quién o quienes pueden ayudarme y cómo me va a contactar con ellos Me anima a contarle mi problema, o el problema que conozco			
Me informa cómo van a verificar que mi problema se resolvió (me van a llamar, los vuelvo a llamar, me visitaran: quién y cuándo).			
Si mi lengua materna no es el castellano ¿pasa mi llamada a la persona que habla mi lengua materna?			

Cuando me conecto por el Chat	Cumple	En proceso	No cumple
Me responden con rapidez			
Me dice su nombre para saber quién me atendió			
Me anima a contarle mi problema, o el problema que conozco			
Me dice que es lo que puede hacer para ayudarme			
Me dice de manera clara y sencilla que puede hacer para ayudarme			

El local del CEM	Cumple	En proceso	No cumple
Tiene buena iluminación y ventilación			
Tiene cartel con horarios y días de atención			
Tiene ambientes privados para hablar con los NNA y las personas que soliciten atención			
Tiene afiches o carteles con información útil para niñas, niños y adolescentes			
Tiene un buzón de sugerencias			
Las personas en sillas de ruedas pueden ingresar al local sin dificultad			
Al llegar me dicen cuanto tiempo tengo que esperar para que me atiendan			
Cumplen el tiempo de espera que me informaron al llegar			
Espero en un ambiente que tiene sillas y es cómodo			
La persona que me recibe me trata con respeto y amabilidad			
Me indica qué debo hacer para ser atendido			
Si tengo dificultades para comunicarme (porque tengo una discapacidad auditiva o mi lengua materna no es el castellano ¿Llaman a un intérprete para que los ayude a comunicarse conmigo?			

Las personas del CEM que me atienden	Cumple	En proceso	No cumple
Me dicen su nombre y por qué tienen que conversar conmigo			
Me tratan con respeto y amabilidad			
Me hablan con lenguaje sencillo y comprensible			
Me escuchan con atención y empatía			
Me hace sentir seguro y en confianza			
Su forma de hablarme no me hace sentir mal			
Me explican lo qué va a hacer el CEM para ayudarme			
Si mi problema tiene que ser atendido por otra institución me dicen por qué mi caso debe pasar a otra institución, y cómo me van a seguir acompañando.			
Si me dicen que debo volver otro día me indican quién me va a atender, cuando y a qué hora debo volver			
Mientras mi problema se resuelve ¿me llaman o visitan para saber cómo estoy?			



La participación de la responsable del trabajo en escuelas del equipo del CEM, permitió a las y los adolescentes conocer los servicios de atención que ofrece el Programa Aurora a las niñas, niños y adolescentes que viven situaciones de violencia.

Para la prevención de la violencia el CEM de SJM	Cumple	En proceso	No cumple
Realizan talleres y charlas virtuales en mi Institución Educativa cuando lo solicitamos a través de la Dirección o tutoría			
Los talleres o charlas son amenos y participativos: usan presentaciones, videos o juegos que ponen a prueba lo que nos enseñan			
En los talleres o charlas responden nuestras preguntas o consultas			
El CEM tiene una página en Facebook para:			
<ul style="list-style-type: none"> • Compartir con niñas, niños y adolescentes consejos para prevenir la violencia 			
<ul style="list-style-type: none"> • Organizar concursos y retos positivos para que los NNA participemos con ideas, dibujos, lemas, canciones para la prevención de la violencia 			
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar charlas para NNA invitando especialistas de otras instituciones 			

PREPARACIÓN DE PRIMER DIALOGO INTERFAZ

Para preparar la reunión interfaz en la que se aplicaría la tarjeta de evaluación del servicio con el equipo del CEM, las y los adolescentes acordaron que luego de presentar cada sección pedirían al equipo

del CEM señalar cuales de los criterios se cumplían y cuáles no³⁶. Con tal fin, designaron a las NNA responsables de la conducción y a los encargados de la presentación de cada sección.

VALIDACION DE LA TARJETA CON LA COMUNIDAD

Con el apoyo de la líder comunitaria promotora del CEM y de la Mayor PNP encargada de la Comisaría de la Mujer de San Juan de Miraflores, se logró tomar contacto con 15 líderes

comunitarios (1 hombre y 14 mujeres). En la primera reunión se les presentó la propuesta y se comprometió a colaborar para la validación de la tarjeta que sería elaborada por las NNA.

³⁶ De hecho, este ejercicio ya supuso una evaluación previa realizada por las y los adolescentes en el proceso de elaboración de la tarjeta de puntuación del servicio, y en la preparación de sus presentaciones.

... una intervención que no está segura acerca de la participación de los proveedores de servicios, pero que procede a movilizar a la comunidad para dar retroalimentación, puede crear expectativas equivocadas entre los usuarios del servicio o (“titulares de derechos”) e incluso podría hacer más daño que bien al quebrantar cualquier confianza existente en las relaciones entre proveedores y usuarios.

Se realizaron 4 reuniones en las que se les informó del avance del proceso desarrollado con las y los adolescentes, se recogieron sus aportes para mejorar

la prevención de la violencia hacia las NNA y se compartió la tarjeta de evaluación del servicio elaborada por las y los adolescentes.

Aportes de voluntarias y voluntarios para la prevención de la violencia hacia niñas, niños y adolescentes

Se necesita un trabajo constante (no de vez en cuando) para:

- Vencer la cultura que acepta la violencia como algo normal en la relación de pareja, en la educación de los hijos.
- Vencer la indiferencia de la población ante la violencia que afecta a NNA y mujeres.
- Recuperar la confianza en las autoridades y las instituciones.
- Vencer el temor a la denuncia o de verse involucrados en procesos judiciales.

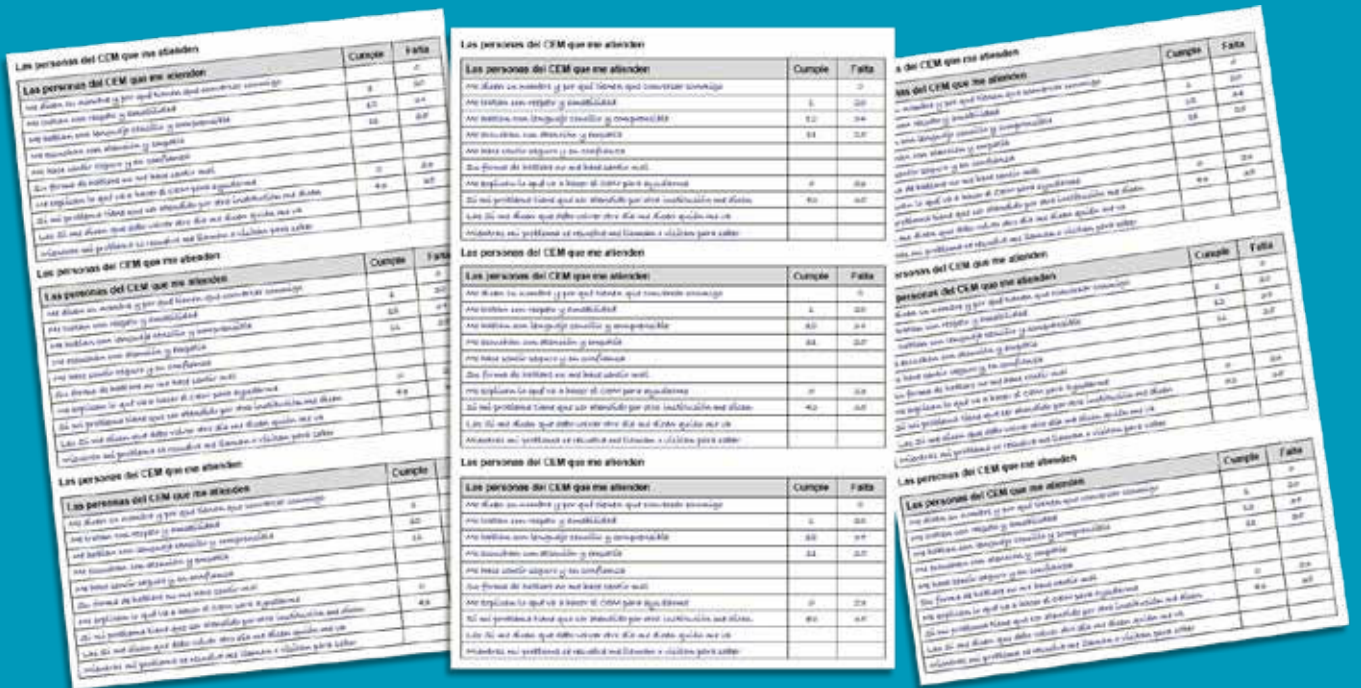
Se necesita difundir:

- Las normas de protección frente a la violencia.
- Rutas de atención.
- Los servicios a los que se puede acudir de acuerdo con el tipo de violencia.
- Los lugares en lo que se pueden presentar quejas, si los servicios no cumplen con recibir y atender la denuncia.

- Reforzar el trabajo en instituciones educativas con padres, niñas, niños y adolescentes (con charlas, talleres sobre crianza y educación sin violencia, autoestima, salud mental, técnicas para liberar tensiones, relaciones familiares, solución de conflictos)
- Reforzar y apoyar el trabajo con promotores y voluntarios (de la Comisaria, del CEM) con materiales de difusión.
- Buscar el apoyo de iglesias y consejos parroquiales en la difusión y prevención de la violencia.
- Realizar actividades preventivas en espacios públicos (cuando se pueda).
- Crear mensajes y campañas para vencer la indiferencia de los vecinos y para que las NNA pierdan el miedo a denunciar.
- Retomar el trabajo casa por casa una vez superada la cuarentena.

Dos lideresas comunitarias facilitadoras del CEM apoyaron la validación de la tarjeta de evaluación del servicio. Sus evaluaciones coinciden al señalar que el local no tiene condiciones adecuadas. Una de las facilitadoras, con más de 20 años de experiencia, señaló que en

la mayoría de los casos que ha referido al CEM se quejan porque los procesos son largos, y que las llamadas a la línea 100 no son atendidas con rapidez. Indicó también que en los últimos años el grupo de lideresas comunitarias facilitadoras del CEM ha disminuido.



DIALOGO INTERFAZ PARA EVALUACIÓN DEL SERVICIO

El diálogo se realizó el 5 de diciembre del 2020. La conducción estuvo a cargo de dos adolescentes; y, tal como lo habían planificado, después de la presentación de cada sección de la tarjeta de evaluación

del servicio, las y los integrantes del equipo del CEM informaron el nivel de cumplimiento de los criterios de puntuación elaborados por las y los adolescentes. A continuación, los resultados del diálogo.

ATENCIÓN TELEFÓNICA DE LA LÍNEA 100

Respuesta del equipo.- La línea 100 es un servicio de orientación a cargo del Programa y del Ministerio, no es atendida por el personal del CEM. Las usuarias que han llegado derivadas por la línea telefónica han comentado que si fueron atendidas.

La atención es a través del teléfono fijo del CEM. Informan que en el equipo hay una persona que se encarga de la admisión de los casos y además atiende

las llamadas que ingresan. Puede suceder que ingrese una llamada cuando se está atendiendo a una usuaria por lo que no puede responder con rapidez. Si los otros integrantes del equipo no están atendiendo un caso o elaborando sus informes, suelen responder las llamadas, pero hay momentos en los que no es posible. Quien atiende la llamada cumple con los criterios de decir su nombre, escuchar con atención y ofrecer información de manera clara.

Cuando llamo a la línea 100	Cumple	En proceso	No cumple
Responden mi llamada con rapidez			
Si tengo que esperar me dicen cuánto tiempo durará la espera			
Me dice su nombre para saber quién me atendió			
Me dice porque es necesario grabar mi llamada			
Me escucha con atención y es paciente			
Me anima a contarle mi problema, o el problema que conozco			
Me ofrece información clara y sencilla			
Me dice quién o quienes pueden ayudarme y cómo me va a contactar con ellos			
Me informa cómo van a verificar que mi problema se resolvió (me van a llamar, los vuelvo a llamar, me visitaran: quién y cuándo).			
Si mi lengua materna no es el castellano, pasa mi llamada a la persona que habla mi lengua materna			



El chat 100 es un servicio dirigido específicamente a niñas, niños, adolescentes y jóvenes a cargo del Ministerio.

ATENCIÓN POR EL CHAT

Respuesta del equipo.- El chat 100 es un servicio dirigido específicamente a niñas, niños, adolescentes y jóvenes a cargo del Ministerio. Las personas contratadas cumplen con el perfil para brindar estas atenciones de acuerdo con los criterios presentados.

La mayoría son profesionales de psicología, que puedan atender con empatía y en un lenguaje amigable a las y los usuarios. Opinan que el chat cumple con todos los criterios de evaluación propuestos por los y las adolescentes.

Cuando me conecto por el Chat	Cumple	En proceso	No cumple
Me responden con rapidez			
Me dice su nombre para saber quién me atendió			
Me anima a contarle mi problema, o el problema que conozco			
Me dice que es lo que puede hacer para ayudarme			
Me dice de manera clara y sencilla que puede hacer para ayudarme			

LOCAL DEL CEN Y ATENCIÓN AL LLEGAR

El local del CEM	Cumple	En proceso	No cumple
Tiene buena iluminación y ventilación			
Tiene cartel con horarios y días de atención			
Tiene ambientes privados para hablar con los NNA y las personas que soliciten atención			
Tiene afiches o carteles con información útil para niños, niñas y adolescentes			
Tiene un buzón de sugerencias			
Las personas en sillas de ruedas pueden ingresar al local sin dificultad			
Al llegar me dicen cuanto tiempo tengo que esperar para que me atiendan			
Cumplen el tiempo de espera que me informaron al llegar			
Espero en un ambiente que tiene sillas y es cómodo			
La persona que me recibe me trata con respeto y amabilidad			
Me indica qué debo hacer para ser atendidos			
Si tengo dificultades para comunicarme (porque tengo una discapacidad auditiva o mi lengua materna no es el castellano: Llaman a un intérprete para que los ayude a comunicarse conmigo			

servicios. No tienen sillas cómodas, los usuarios se sientan en bancas. Señalan que les gustaría tener ambientes más adecuados, pero no depende de ellos, pues los CEM funcionan en locales de otras instituciones.

Se cumple con informar a los usuarios el tiempo de espera para ser atendidos, precisando que la atención es por orden de llegada y que el tiempo de espera depende de cómo se desarrolle el caso que están atendiendo. Si es un caso urgente (persona en crisis, por ejemplo) o de un usuario de atención preferencial (gestantes, niñas, niños, personas con discapacidad o adulto mayor) se atiende de inmediato y se les explica a los usuarios que están a la espera.

Todo el equipo inicia la atención diciendo su nombre y trata a las personas con

Respuesta del equipo.- El local no cumple los criterios de buena iluminación, ventilación ni rampa de acceso para personas con discapacidad. Sí tiene ambientes privados y carteles informativos de la ruta de atención y afiches del programa nacional y sus

respeto y amabilidad. Las personas con discapacidad o de lengua materna distinta, por lo general acuden con un familiar que les ayuda en la entrevista. De ser necesario para las diligencias se puede solicitar el apoyo de intérpretes a través del Ministerio de Cultura.

ATENCIÓN EN EL CEM

Respuesta del equipo.-

Se cumplen todos los criterios. El personal se presenta diciendo su nombre y especialidad. Con respecto al trato que reciben las personas que acuden al servicio, comentaron que todas las personas tienen derecho a recibir trato cordial y respetuoso y esa es la forma como todo el equipo se relaciona con las y los usuarios. También cumplen con el criterio de brindar información, aunque se trate de asuntos que no son de su competencia; señalando como ejemplo que a las personas que acuden por demandas de alimentos, se les informa a donde dirigirse y que tipo de acciones tienen

que realizar. En cuanto al interprete, mencionan que por lo general cuando una víctima quechua hablante va al local, siempre acude acompañada de un familiar que les ayuda a comunicarse. En caso de ser necesario, pueden solicitar apoyo del Ministerio de Cultura, que cuenta con interpretes

autorizados. No precisaron si pueden gestionar el apoyo de intérpretes de lenguaje de señas. Todas las áreas, sobre todo la legal realizan el seguimiento para saber cómo se encuentra la víctima, y cómo se están cumpliendo los procedimientos. El seguimiento es por teléfono o WhatsApp.

Las personas del CEM que me atienden	Cumple	En proceso	No cumple
Me dicen su nombre y por qué tienen que conversar conmigo			
Me tratan con respeto y amabilidad			
Me hablan con lenguaje sencillo y comprensible			
Me escuchan con atención y empatía			
Me hace sentir seguro y en confianza			
Su forma de hablarme no me hace sentir mal			
Me explican lo que va a hacer el CEM para ayudarme			
Si mi problema tiene que ser atendido por otra institución me dicen por qué mi caso debe pasar a otra institución, y cómo me van a seguir acompañando.			
Si me dicen que debo volver otro día me dicen quién me va a atender, cuando y a qué hora debo volver			
Mientras mi problema se resuelve me llaman o visitan para saber cómo estoy			

ACCIONES DE PREVENCIÓN

Para la prevención de la violencia el CEM de SJM	Cumple	En proceso	No cumple
Realiza talleres y charlas virtuales en mi Institución educativa cuando lo solicitamos a través de la Dirección o tutoría			
Los talleres o charlas son amenos y participativos: usan presentaciones, videos o juegos que ponen a prueba lo que nos enseñan			
En los talleres o charlas responden nuestras preguntas o consultas			
El CEM tiene una página en Facebook para			
Compartir con niñas, niños y adolescentes consejos para prevenir la violencia			
Organizar concursos y retos positivos para que los NNA participemos con ideas, dibujos, lemas, canciones para la prevención de la violencia			
Realizar charlas para NNA invitando especialistas de otras instituciones			

el equipo se relaciona con las y los usuarios. También cumplen con el criterio de brindar información, aunque se trate de asuntos que no son de su competencia; señalando como ejemplo que a las personas que acuden por demandas de alimentos, se les informa a donde dirigirse y que tipo de acciones tienen que realizar. En cuanto al interprete, mencionan que por lo general cuando una víctima quechua hablante va al local, siempre acude acompañada de un familiar que les ayuda a comunicarse. En caso de ser necesario, pueden solicitar apoyo del Ministerio de Cultura, que cuenta con interpretes autorizados.

Respuesta del equipo.- Se cumplen todos los criterios. El personal se presenta diciendo su nombre y especialidad. Con respecto al trato que reciben las personas que acuden al servicio, comentaron que todas las personas tienen derecho a recibir trato cordial y respetuoso y esa es la forma como todo

No precisaron si pueden gestionar el apoyo de intérpretes de lenguaje de señas. Todas las áreas, sobre todo la legal realizan el seguimiento para saber cómo se encuentra la víctima, y cómo se están cumpliendo los procedimientos. El seguimiento es por teléfono o WhatsApp.

PROPUESTAS DE LAS Y LOS ADOLESCENTES

- Trabajar de la mano con el CEM en las acciones de prevención, apoyando la difusión de las campañas para lograr un mayor impacto.
- Ofrecen apoyar en la creación de nuevos contenidos, hacer transmisiones en vivo, para que todos se enteren de las campañas.
- Proponen que el CEM trabaje en coordinación con los Municipios Escolares y con la red interdistrital que tienen liderazgo en las escuelas, además que compartan ideas y gustos con sus pares.
- Proponen realizar diálogos trimestrales para evaluar las mejoras.

RESPUESTA DEL CEM

- La coordinadora del CEM felicitó el entusiasmo de las y los adolescentes que hicieron sus propuestas, les explico que el CEM trabaja bajo las directivas de sus superiores señalándoles las pautas a seguir, aunque pueden hacer propuestas, es una decisión que no depende de ellos.
- Señaló que está de acuerdo en que se realicen estas reuniones, sin embargo, para ello deben tener permiso de su superior inmediato y coordinar las fechas.
- Otros integrantes del equipo resaltaron la importancia del dialogo que les permite a los profesionales conocer las necesidades y opiniones de las usuarias y usuarios.

EVALUACIÓN DEL DIÁLOGO

Para las y los adolescentes el dialogo con el equipo del CEM fue una experiencia positiva, pues les dieron información y señalaron los problemas que hay en el local.

Sienten que fueron escuchadas y escuchados y que les respondieron

la mayoría de sus preguntas. Tienen la impresión de que no hay mucha coordinación entre los integrantes del equipo del CEM, pues ningún integrante del equipo pudo responder la pregunta sobre las Campañas preventivas que tienen programadas . (reunión del 22 de diciembre).

³⁸ La responsable del trabajo en escuelas no estaba presente en el momento en que se formuló la pregunta, pues tenía que participar en otra actividad.

PLAN DE ACCIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

Luego de revisar los resultados de la aplicación de la tarjeta de evaluación del servicio, en reuniones realizadas el 28 de enero del 2021 y los días 4 y 9 de febrero, las y los adolescentes acordaron proponer al equipo del CEM un plan de acción para lograr:

- Que mejoren las condiciones del local.
- Que un mayor número de NNA conozcan el CEM, sepan cómo pedir ayuda en caso de sufrir violencia y participen en actividades de prevención.

En reunión interfaz realizada el 16 de febrero las y los adolescentes presentaron su propuesta de plan de acción, la misma

que fue aceptada por los integrantes del CEM. El dialogo generado entre adolescentes y proveedores permitió identificar e incluir como tercer objetivo del plan: promover que la municipalidad cumpla con su responsabilidad de implementar una casa de refugio para víctimas de violencia.

El equipo del CEM se comprometió a facilitar información sobre las necesidades de mejoras de local y organizar una reunión para diseñar con las y los adolescentes las acciones de prevención y difusión del servicio; mientras que las y los adolescentes acordaron formar comisiones para realizar las gestiones relacionadas a la casa de refugio y mejoras del local.



QUE QUEREMOS LOGRAR

*Que mejoren las condiciones del local del CEM de San Juan de Miraflores .

*Que un mayor numero de niños, niñas y adolescentes conozcan el CEM, sepan cómo pedir ayuda en caso de sufrir violencia y participen en actividades de prevención que realice el CEM.

*Que en nuestro distrito funcione una casa de Refugio para víctimas de violencia.



PARA AYUDAR A MEJORAR LAS CONDICIONES DEL LOCAL DEL CEM DE SAN JUAN DE MIRAFLORES PROPONEMOS

07



1. Presentar solicitudes y pedidos de apoyo al Ministerio de la Mujer y al Municipio.

2. Reunión con la Ministra para presentarle resultados de la evaluación y pedir su apoyo para mejorar el local



3. Reunión con la Alcaldesa para presentarle resultados de la evaluación y pedir su apoyo para mejorar el local



ADOLESCENTES DEL GRUPO CON APOYO DE APN

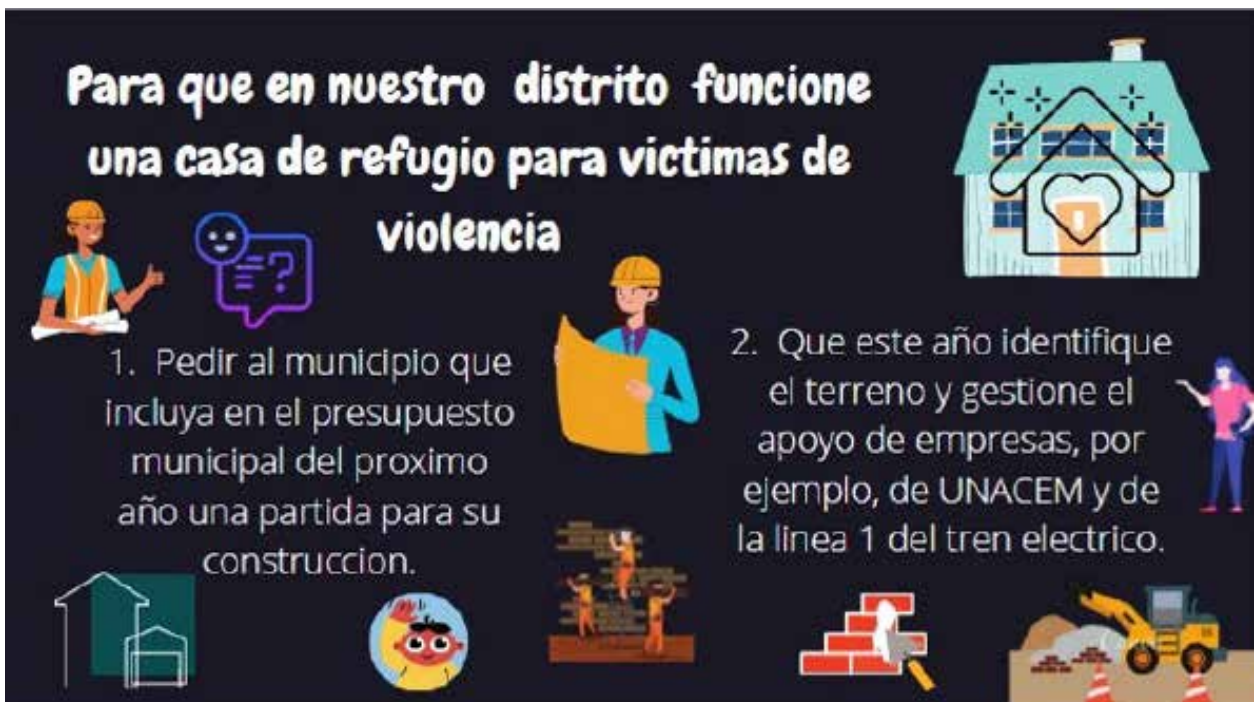


4. Presentar en el presupuesto participativo del 2022 un proyecto de mejora del local del CEM

5. Instalación de buzón de sugerencias y carteles con horario de atención

ADOLESCENTES DEL GRUPO CON APOYO DL CEM / EQUIPO DEL CEM

Para que en nuestro distrito funcione una casa de refugio para víctimas de violencia



1. Pedir al municipio que incluya en el presupuesto municipal del proximo año una partida para su construcción.

2. Que este año identifique el terreno y gestione el apoyo de empresas, por ejemplo, de UNACEM y de la línea 1 del tren eléctrico.

PARA LOGRAR QUE UN MAYOR NUMERO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES CONOZCAN EL CEM, SEPAN CÓMO PEDIR AYUDA Y PARTICIPEN EN LAS ACTIVIDADES PREVENTIVAS PROPONEMOS

1. Reunión del grupo de adolescentes con el CEM para conocer las actividades preventivas que realizara el CEM y acordar como podemos apoyar.

2. Difusión de las actividades preventivas del CEM, de la línea 100 y del Chat a través de nuestros contactos en redes sociales y los municipios escolares.



3. Charlas virtuales para escolares, nosotros coordinaremos con nuestros profesores y directores para que el Equipo del CEM realiza las charlas.

4. presentar propuesta a la jefatura del programa aurora para que el CEM de San Juan pueda contar con su propias redes sociales



AVANCES EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO

MEJORA DEL LOCAL

El 6 de mayo del 2021 el grupo de adolescentes encargados de las gestiones para la mejora del local se reunieron con el equipo responsable de la implementación de servicios del Programa Aurora³⁸ a nivel nacional. En la reunión las y los adolescentes compartieron con los funcionarios su experiencia de dialogo con el equipo del CEM de San Juan de Miraflores (SJM), los resultados de la evaluación que realizaron, su plan de trabajo, y explicaron las razones por las que solicitan que el Programa mejore las condiciones del local.

El equipo del Programa Aurora, luego de escuchar con atención los planteamientos formulados por las y los adolescentes, les informó que:

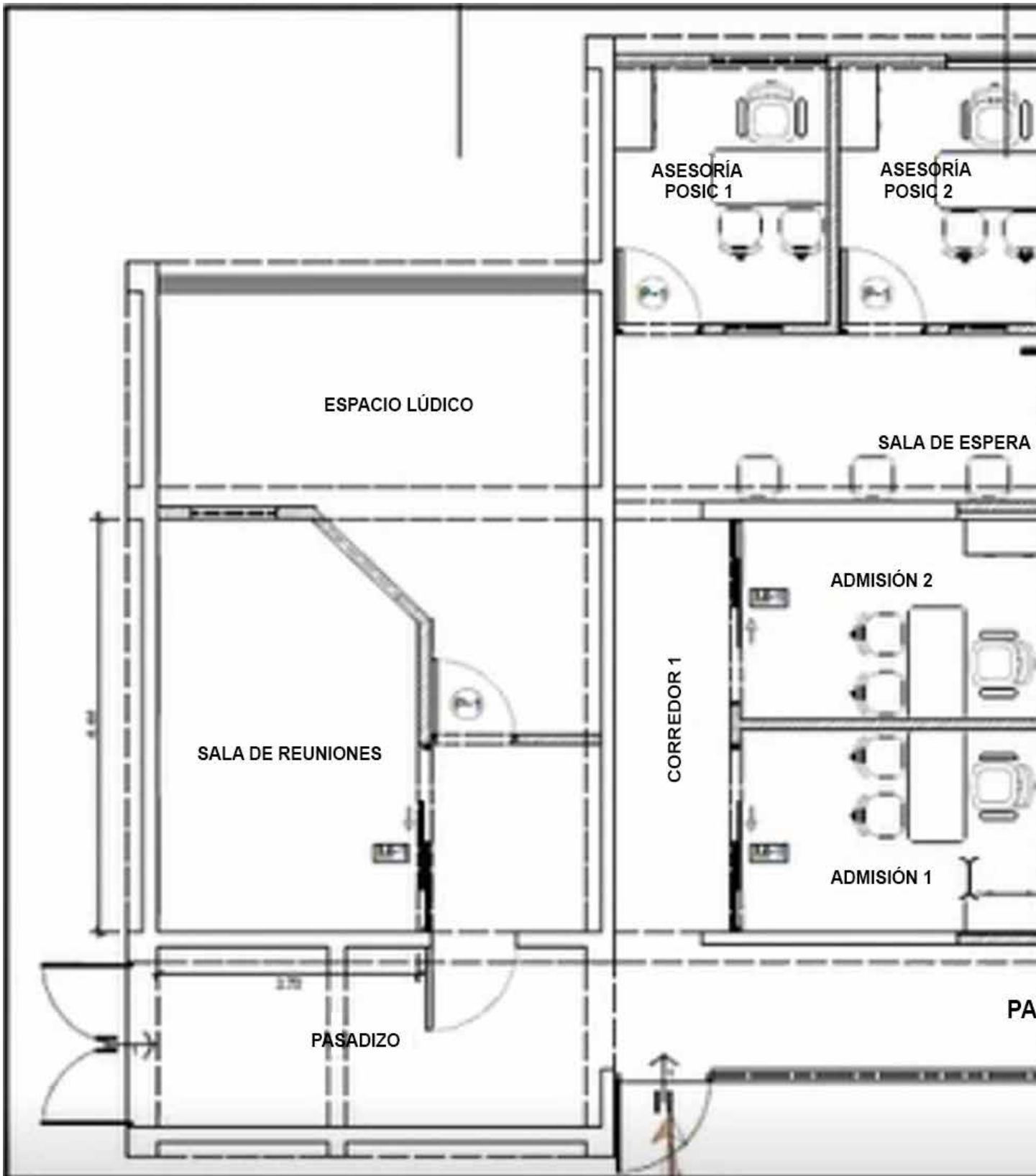
Desde octubre del año pasado al reiniciarse los servicios de los CEM, el Programa está implementando un plan para mejorar la infraestructura y

las condiciones de los locales, en el que este año ha incluido al CEM de SJM. También señalaron que la evaluación técnica del local muestra problemas de ventilación, iluminación, así como una inadecuada distribución del espacio de atención de las y los usuarios y de las niñas y niños que los acompañan.

Mostrando un plano indicaron que la propuesta técnica más factible, por costo y tiempo, es la reorganización del espacio utilizando divisiones de drywall. De esa forma se acondicionará un ambiente lúdico más amplio y adecuado para niñas y niños, así como oficinas de admisión, atención legal, atención psicológica y atención social independientes y privadas. También colocaran ventanas para el ingreso de luz natural y una mejor ventilación; e instalaran luz artificial.

Para la realización de las mejoras cuentan con un presupuesto de 34 mil soles

³⁸ Participaron: Ana Icochea, Víctor Alex Ordinola y Judith Peralta (Unidad de articulación territorial), Arquitecto Julián Vásquez (Sub unidad de abastecimientos) Elva Cañahuaray (Área de Prevención), Juan Pablo Rodas (Unidad territorial de Lima Sur), Marieta Menacho, coordinadora del CEM SJM y Patricia Ortega psicóloga del CEM de SJM



PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

RESPONSALIDAD SOCIAL
OD VASQUEZ JUNY



<p>MIMP</p> <p>PROYECTO: CEM SAN JUAN DE MIRAFLORES</p>		<p>ÁREA: A-02</p>	
		<p>PLANO: PROPUESTA DE DISTRIBUCIÓN (OPCIÓN 1)</p>	
<p>CAP. 16263</p>	<p>COORDINADOR: DIO VÁSQUEZ JULIAN</p>	<p>REVISOR:</p>	<p>FECHA: D/E ABRIL 2021</p>

ATENCIÓN TELEFÓNICA

En el diálogo con funcionarios del Programa, las y los adolescentes también expresaron su preocupación por el tiempo de respuesta en la línea telefónica y pidieron que se instale una línea exclusiva para el distrito.

Los funcionarios les informaron que al inicio de la pandemia la línea 100 fue reforzada con equipos técnicos capacitados para reducir el tiempo de espera, dar una atención oportuna y de calidad las 24 horas. Para la atención de los casos a nivel nacional, la línea 100 coordina la intervención de los equipos del CEM o el SAU³⁹ o de los servicios de la zona de donde proviene la llamada. Como es un servicio del gobierno central y de atención en todo el país no está en

capacidad de operar líneas telefónicas a nivel de cada distrito. También indicaron que en el marco de la Ley 30364⁴⁰ a nivel local se deben crear instancias de concertación que lideradas por las Municipalidades pueden articular los esfuerzos de todas las instituciones que trabajan en atención y prevención de la violencia, recomendando a las y los adolescentes que lleven esa propuesta al Municipio de su distrito.

Los funcionarios ofrecieron a las y los adolescentes entregar los criterios de atención telefónica que proponen en la tarjeta de evaluación del servicio con el personal responsable para que lo tomen en cuenta en sus protocolos de atención telefónica.

PREVENCIÓN DE VIOLENCIA Y ORIENTACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES

Las y los adolescentes también pidieron que el CEM de SJM tenga una página en Facebook que permita a las niñas, niños y adolescentes mantener una relación fluida con el CEM, conocer las actividades que se

organicen a nivel local y compartir información. Esta idea fue bien recibida por los funcionarios quienes propusieron organizar una reunión con el equipo del CEM para trabajar de manera coordinada.

³⁹ Servicio de Atención Urgencia.

⁴⁰ Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar.

CASA DE REFUGIO TEMPORAL PARA VICTIMAS DE VIOLENCIA

Los funcionarios informaron que el MIMP y las municipalidades de acuerdo con la ley 30364 son las instituciones responsables de promover casas de refugio temporales. Han tenido reuniones con la alcaldesa quien está interesada en implementar este servicio. Recomendaron a las y los adolescentes que en su dialogo con la alcaldesa propongan que la municipalidad elabore un proyecto de inversión pública para financiar la construcción.

También señalaron que este año no es posible que el Ministerio contrate personal especializado para atender nuevas casas de refugio porque existen normas que lo impiden, pero que si la Municipalidad logra concretar la construcción el Ministerio podrá incluir en su presupuesto del próximo año los recursos necesarios para implementarla y dotarla de personal, recursos que ascienden aproximadamente a 250 mil soles al año.

CALIDAD DEL TRATO

Las propuestas de las y los adolescentes sobre el trato que esperan recibir en los Centros de Emergencia Mujer fueron comentadas de manera positiva por las y los funcionarios, quienes señalaron que es importante difundir la experiencia y ampliarla a otros CEM a nivel nacional como una buena práctica que permite conocer y tener en cuenta la perspectiva de las y los adolescentes en la atención. Agregaron que el trato a las y los usuarios se inicia desde el ingreso al local, con la acogida

que le da el personal y los carteles de bienvenida. También señalaron que el nuevo protocolo de actuación de los CEM del año 2021 pone énfasis en el trato a los y las usuarias y evitar la revictimización.

Para difundir la experiencia, la representante del Programa Aurora se comprometió a compartir la tarjeta de evaluación del servicio con los CEM a través de la Dirección de Articulación Territorial.

DIFICULTADES Y CAMBIOS OBSERVADOS EN EL PROCESO

A NIVEL DEL EQUIPO DE CEM

- La participación de los integrantes del CEM depende de la autorización de la jefatura del Programa del que forman parte. Los cambios de autoridades y funcionarios del Programa, y, la suspensión de actividades presenciales retrasó la autorización.
- El nivel de participación de los integrantes del CEM en las reuniones no fue homogéneo. Aunque asistieron un promedio de 8 integrantes del equipo, solo hicieron uso de la palabra o comentaron las propuestas de las y los adolescentes, la coordinadora, la promotora de prevención y 2 integrantes del equipo.
- Las reuniones permitieron detectar que la modalidad de atención a distancia limita la comunicación y coordinación entre los miembros del equipo del CEM de las áreas de prevención y atención de casos.
- Las actitudes de los integrantes del equipo del CEM fueron variando durante el proceso. En la reunión inicial algunos con su silencio mostraron poco interés. En el dialogo de evaluación se observó mayor disposición de escucha, reconocieron los criterios de evaluación que no logran cumplir, y, justificaron o explicaron las deficiencias. En la reunión de elaboración del plan de acción se observó más apertura, reacciones y comentarios positivos ante las propuestas de las y los adolescentes e interés por trabajar con ellos, a quienes identifican como aliados para la mejora del servicio.
- Facilitado por Acción por los Niños, la carta de las y los adolescentes fue acogida en el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, a través de la Dirección Ejecutiva del Programa Aurora, la cual autorizó reuniones de trabajo de las autoridades responsables de la Unidad de Articulación Territorial del Ministerio y del CEM de SJM con las y los adolescentes.
- En ellas fue posible conversar acerca de los petitorios: un local mejor implementado y de mayor amplitud, una mayor difusión de los servicios de atención, una mejor calidad de acogida en la atención a los casos y el impulso a los programas de prevención frente a situaciones de violencia.
- Los cuatro aspectos están siendo progresivamente atendidos, las mejoras en el local con recursos disponibles, la posibilidad de un local de refugio y acogida en coordinación con la Municipalidad de San Juan de Miraflores, y un programa de desarrollo de capacidades para mejorar la calidad de atención. De esa manera es que han sido encaminados y es posible atender el petitorio.
- Un efecto positivo adicional pasa por que la Unidad de Gestión Territorial del Programa Aurora del MIMP, ha propuesto compartir la tarjeta de evaluación del servicio elaborada por las y los adolescentes con los CEM a nivel nacional, como un camino de mejoramiento de los servicios que presta el Programa.

A NIVEL DE LAS Y LOS ADOLESCENTES

- La mayoría de las y los adolescentes no tenían información sobre el CEM, de los servicios que ofrecen ni experiencias de relación con los operadores.
- La información que han recibido y los diálogos con el equipo del CEM ha aumentado su nivel de conocimiento sobre los servicios que ofrecen, la problemática de violencia y han desarrollado su capacidad para formular propuestas para la mejora del servicio. También se observa en ellas y ellos mayor seguridad para dialogar con los operadores, demandar información y realizar gestiones para avanzar en la implementación del plan que han formulado.
- La recarga de tareas en los últimos meses del año escolar, especialmente de las y los adolescentes que estaban concluyendo la secundaria, afectó su nivel de asistencia a las reuniones. En algunas reuniones se presentaron dificultades de conexión a internet. En el proceso han participado 35 escolares de 13 instituciones educativas (6 varones y 27 mujeres), en las reuniones asistieron un promedio de 25.
- El proceso también ha mejorado la capacidad de organización de las y los adolescentes, pues para la implementación del plan de trabajo han formado comisiones, redactado pedidos a las autoridades y gestionado reuniones con la alcaldesa distrital y la jefatura del Programa Aurora.

DIFICULTADES Y CAMBIOS OBSERVADOS EN EL PROCESO

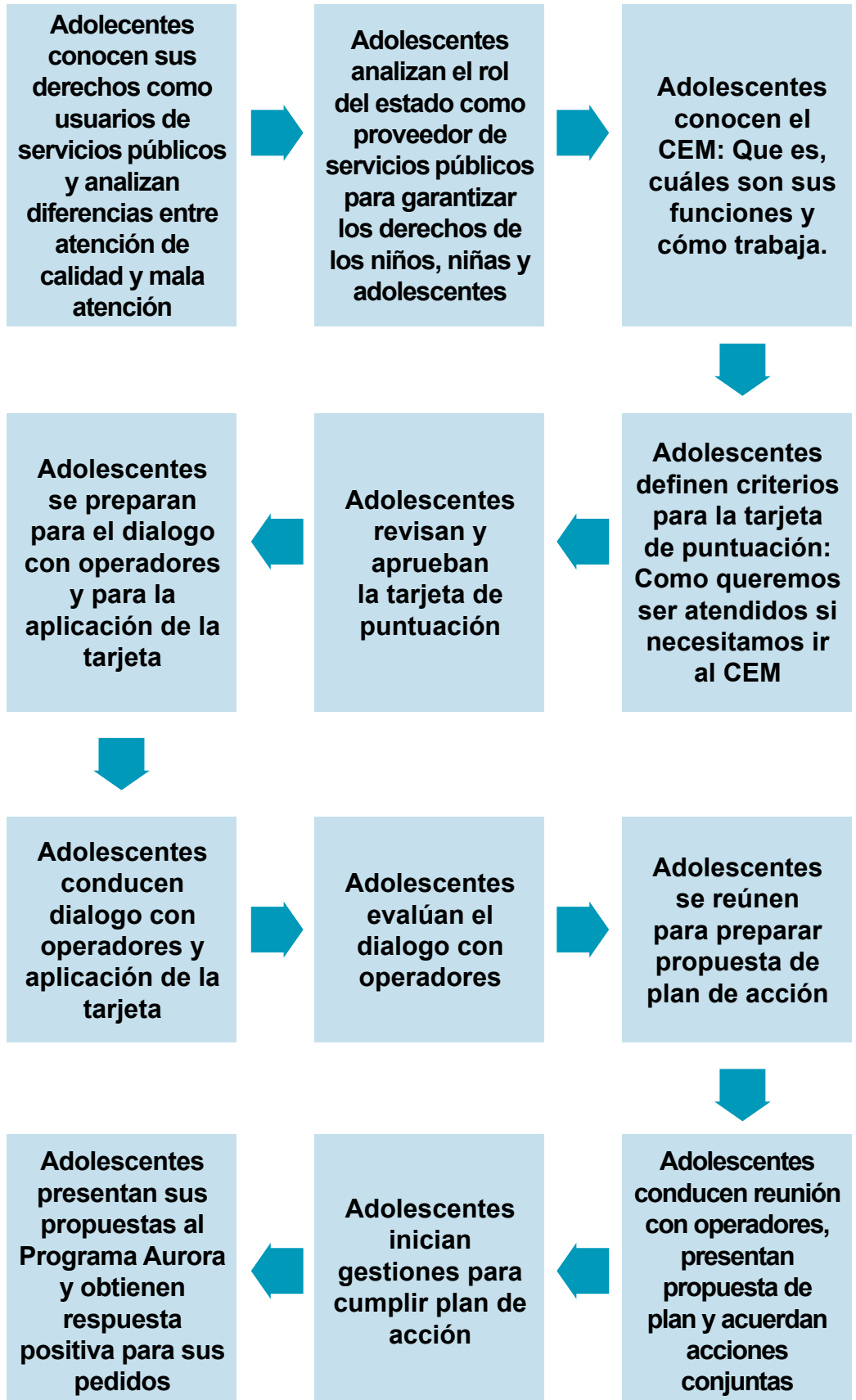
- Las y los adolescentes monitorearán el cumplimiento de los acuerdos de su reunión con funcionarios del Programa Aurora y esperan la respuesta del Municipio sobre su pedido de reunión con la alcaldesa del distrito. En la reunión con el Municipio tendrán la oportunidad de visibilizar la problemática e incidir para que su pedido de construcción de la casa de refugio sea atendido.
- Acción por los Niños, continuará acompañando el proceso, buscará oportunidades para ampliarlo a otros distritos e incidirá para que el Programa Aurora incluya como estrategia para la mejora de la atención de NNA en los CEM el establecimiento de mecanismos de participación y diálogo de los proveedores con los usuarios.

ANEXOS

ACTIVIDADES DEL PROCESO



CAPACIDADES FORTALECIDAS EN LAS Y LOS ADOLESCENTES



TARJETA DE PUNTUACIÓN

CONDICIONES DEL LOCAL Y ATENCIÓN AL LLEGAR

El local del CEM	Cumple	En proceso	No cumple
Tiene buena iluminación y ventilación			No
Tiene cartel con horarios y días de atención			No
Tiene ambientes privados para hablar con los NNA y las personas que soliciten atención	Si		
Tiene afiches o carteles con información útil para niños, niñas y adolescentes	Si		
Tiene un buzón de sugerencias			No
Las personas en sillas de ruedas pueden ingresar al local sin dificultad			No
Al llegar me dicen cuanto tiempo tengo que esperar para que me atiendan	Si		
Cumplen el tiempo de espera que me informaron al llegar	Si		
Espero en un ambiente que tiene sillas y es cómodo			No
La persona que me recibe me trata con respeto y amabilidad	SI		
Me indica qué debo hacer para ser atendidos	Si		
Si tengo dificultades para comunicarme (porque tengo una discapacidad auditiva o mi lengua materna no es el castellano: Llaman a un intérprete para que los ayude a comunicarse conmigo)		La mayoría va con un familiar que apoya en la comunicación	

ATENCIÓN EN EL CEM

El local del CEM	Cumple	En proceso	No cumple
Me dicen su nombre y por qué tienen que conversar conmigo	Si		
Me tratan con respeto y amabilidad	Si		
Me hablan con lenguaje sencillo y comprensible	Si		
Me escuchan con atención y empatía	Si		
Me hace sentir seguro y en confianza	Si		
Su forma de hablarme no me hace sentir mal	Si		
Me explican lo que va a hacer el CEM para ayudarme	Si		
Si mi problema tiene que ser atendido por otra institución me dicen por qué mi caso debe pasar a otra institución, y cómo me van a seguir acompañando.	Si		
Si me dicen que debo volver otro día me dicen quién me va a atender, cuando y a qué hora debo volver	Si		
Mientras mi problema se resuelve me llaman o visitan para saber cómo estoy	SI		

PROPUESTAS PARA LA PREVENCIÓN

El local del CEM	Cumple	En proceso	No cumple
Realiza talleres y charlas virtuales en mi Institución educativa cuando lo solicitamos a través de la Dirección o tutoría	Si		
Los talleres o charlas son amenos y participativos: usan presentaciones, videos o juegos que ponen a prueba lo que nos enseñan	Si		
En los talleres o charlas responden nuestras preguntas o consultas	Si		
<p>El CEM tiene una página en Facebook para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compartir con niñas, niños y adolescentes consejos para prevenir la violencia • Organizar concursos y retos positivos para que los NNA participemos con ideas, dibujos, lemas, canciones para la prevención de la violencia • Realizar charlas para NNA invitando especialistas de otras instituciones 		<p>El Programa Aurora Tiene facebook Y hacen las Actividades Pero no llegan a todas las NNA</p>	

ATENCIÓN TELEFÓNICA

	Cumple	En proceso	No cumple
Responden mi llamada con rapidez			
Si tengo que esperar me dicen cuánto tiempo durará la espera			
Me dice su nombre para saber quién me atendió			
Me dice porque es necesario grabar mi llamada			
Me escucha con atención y es paciente			
Me anima a contarle mi problema, o el problema que conozco			
Me ofrece información clara y sencilla			
Me dice quién o quienes pueden ayudarme y cómo me va a contactar con ellos			
Me informa cómo van a verificar que mi problema se resolvió (me van a llamar, los vuelvo a llamar, me visitaran: quién y cuándo).			
Si mi lengua materna no es el castellano, pasa mi llamada a la persona que habla mi lengua materna			

ATENCIÓN POR EL CHAT

El local del CEM	Cumple	En proceso	No cumple
Me responden con rapidez			
Me dice su nombre para saber quién me atendió			
Me anima a contarle mi problema, o el problema que conozco			
Me dice que es lo que puede hacer para ayudarme			
Me dice de manera clara y sencilla que puede hacer para ayudarme			

