



# Estrategia comunicacional de acompañamiento a las familias de Carabayllo mediante el uso del WhatsApp en tiempos de COVID 19

---

Lisbeth Yshel Quiliche Moreno



PERÚ

Ministerio  
de la Mujer y  
Poblaciones Vulnerables

Programa Nacional  
**AURORA**



Gobierno del Perú



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024

# Tabla de contenido

---



**La experiencia**



**Conclusiones,  
Lecciones aprendidas  
y Recomendaciones**



**La situación actual**



La experiencia



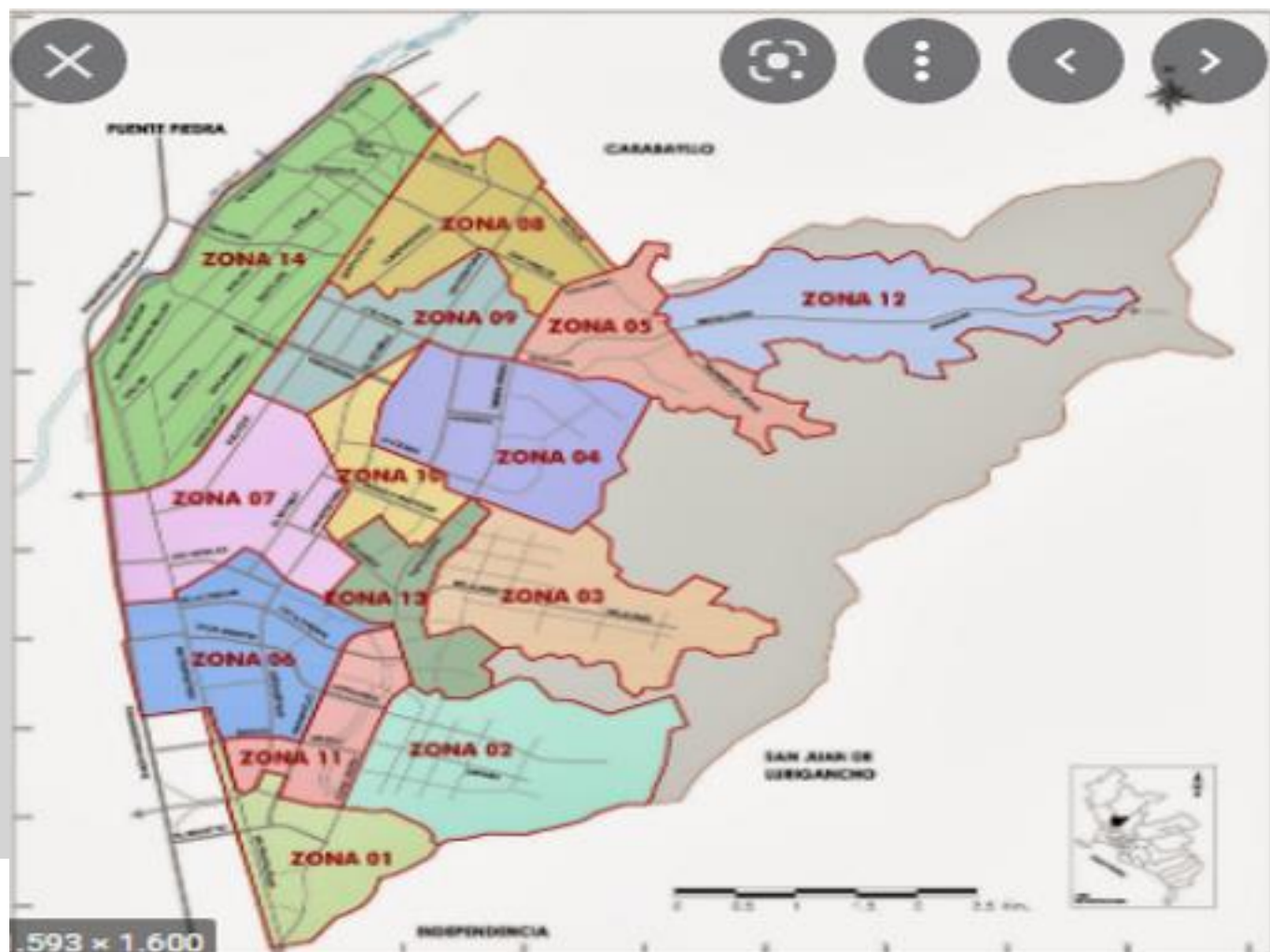
# Características generales

## Ámbito de intervención

La experiencia se desarrolla en el distrito de Carabayllo, que es el más extenso de los 43 distritos de la provincia de Lima

## Periodo a sistematizar

Mayo-Octubre 2020.



**El buen trato nos  
permite entender**



**y dar sentido a las necesidades  
y características de los otros**

**CAF+D**  
Catholic Agency for  
Overseas Development



**VASTENACTIE**



# Problema

- 1 Situaciones de violencia familiar que se han incrementado durante la pandemia.
- 2 Confinamiento que limita dar continuidad a la acción preventiva presencial.
- 3 Trabajo remoto imprevisto y cierre de oficinas
- 4 Sensación de abandono en personas vulnerables a la violencia.

# Metodología de la sistematización

---



# Estrategias



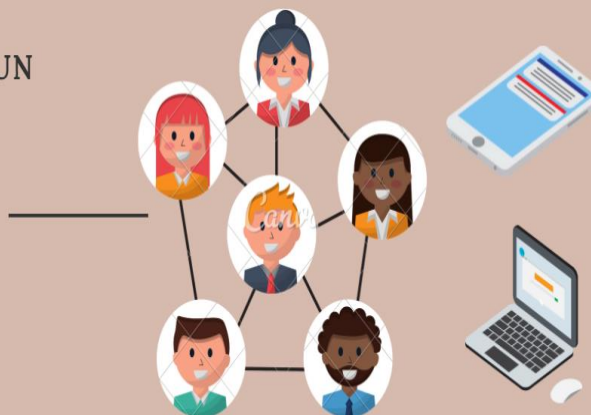


# Estrategias

1

## CONFORMAR Y FORTALECER UN EQUIPO DE TRABAJO

- Gobierno local
- Los servicios
- Sociedad civil
- Organizaciones comunitarias
- Otros que acompañen a familias



## CONTAR CON UN BANCO DE MENSAJES

- Crear un DRIVE
- Recepcionar nuevos mensajes o post informativos.
- Revisión de los post que serán parte de la estrategia.

2



## DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA

3

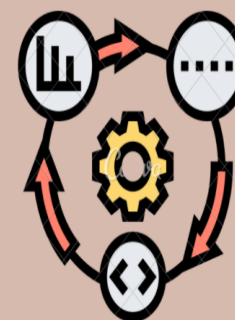
- Cada 4 meses se pondrá en marcha el desarrollo del plan.
- Definir temas de interés en base a las necesidades de las familias.
- Validación de los temas con aliadas/os
- Programación de envío de mensajes.
- Envío de mensajes por WhatsApp
- Recojo de data mínima de las familias participantes.



## CONTINUIDAD DE LA ESTRATEGIA

- Inserción de la estrategia en la Red de Protección de niñas, niños y adolescentes.
- Producción de nuevos mensajes y temas a priorizar.
- Evaluación de la estrategia de manera periódica.

4





## Reconoce el cariño y el esfuerzo compartido



Vive con valores y en armonía

## 4 Recuerda: El mal existe en el mundo real y virtual



Conocer estos riesgos te permitirá dar pautas adecuadas para el uso del Internet en casa y cuidar a tus hijas e hijos.

CAFOD  
Comunidad Agraria y Rural  
Desarrollo y Tecnología



VASTENACIE



# Resultados y Lecciones aprendidas

# Resultados

**Estrategia de acompañamiento a las familias de Carabayllo**

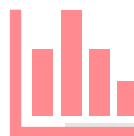
Hola!

El CEM Carabayllo, la ONG Warmi Huasi y otras instituciones aliadas, hemos diseñado esta estrategia para acompañar a las familias, a través de una red de WhatsApp. En los siguientes días recibirás información valiosa sobre temas de:

- Buen trato
- Prevención de violencias
- Información de los servicios
- Buen inicio del año escolar 2021

*Trabajemos juntos en la prevención y protección a las niñas, niños y adolescentes.*

Logos: PERÚ UGEL N° 04, MIMP INABIF, BARRIO GURO, MIGRACIONES, WARMI HUASI, RED MUJERES JÓVENES, ALDIAS INFANTES SOS PERÚ, PLAN INTERNATIONAL, Cesip.



Motivación fortalecida y cohesión social en las facilitadoras en acción de Carabayllo para labor preventiva promocional.



Afianzamiento de la articulación con las instituciones que trabajan en el distrito para la prevención en contexto de pandemia.



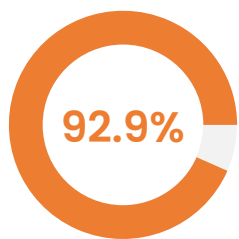
Acompañamiento a 250 familias de Carabayllo mediante mensajes preventivos promocionales (\*)



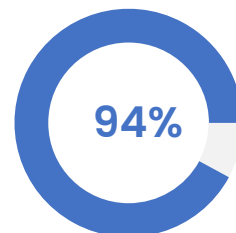
58 post o “píldoras informativas” o “píldoras Pildoras de la esperanza” remitidas en 4 semanas a 26 grupos de WhatsApp.

(\*) Envío efectuado a jefa o jefe de familia identificado por instituciones de la red.

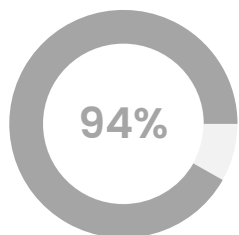
# Resultados en las personas entrevistadas



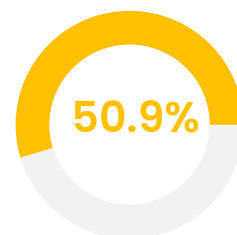
Está de acuerdo en que la estrategia ha permitido sensibilizar en el tema durante el aislamiento social



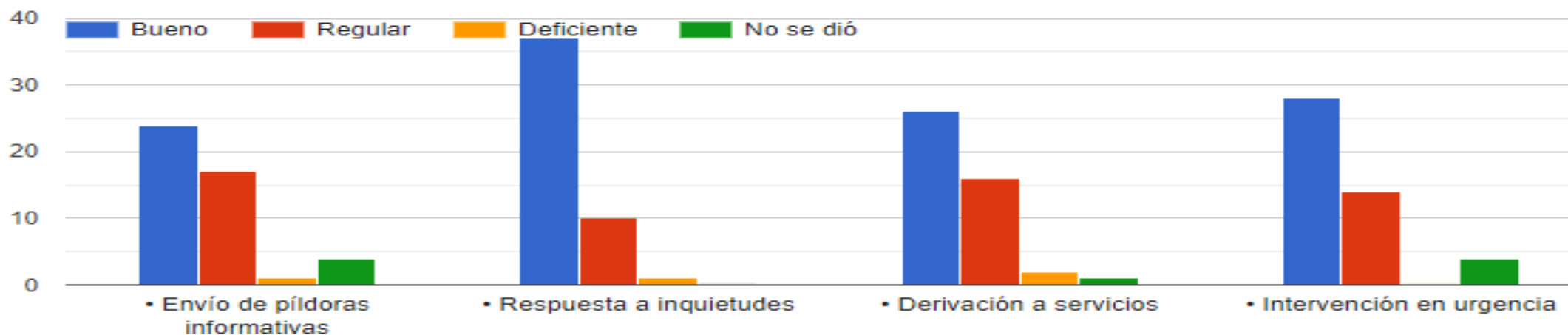
Está de acuerdo en que la estrategia ha contribuido a generar mayor cohesión social con las facilitadoras en acción.



Está de acuerdo con la pertinencia de los post o píldoras informativas.



Solo el 50.9% considera que el tiempo le fue suficiente.



# Píldoras informativas

## ¿A QUIÉN ACUDO EN CARABAYLLO?



### PROTECCIÓN

- Línea 100 y chat 100  
Centro de Emergencia Mujer (CEM)  
Violencia contra la mujer y grupo familiar.
- Línea 1810 Ministerio de la Mujer (MIMP)  
Situación de riesgo o desprotección de NNA\*
- Servicio MAMIS - 482 0402 - Anexo 293  
Violencia física, psicológica, sexual,  
abandono y/o negligencia de NNA.

© 2018. Todos los derechos reservados.



### Reconoce el cariño y el esfuerzo compartido



Vive con valores y en armonía



### 1 Conoce los riesgos de "estar en línea"



Conectarse por Internet es genial, pero hay que cuidarse del bullying. Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho de expresión y de privacidad\*.

\*Estado Mundial de Infancia 2017, UNICEF.



### 4 Recuerda: El mal existe en el mundo real y virtual



Conocer estos riesgos te permitirá dar pautas adecuadas para el uso del Internet en casa y cuidar a tus hijas e hijos.



### 3 Transmite bien el mensaje



Protégelos sin anularlos, diles los riesgos con serenidad y sin ansiedad, para que despierten su interés y que el mensaje llegue claramente.



### Maneja tus emociones en casa durante estos tiempos difíciles

No dejes que dañen tus relaciones familiares.



Son momentáneas, no dependen de ti





# Lecciones aprendidas

---



La herramienta tecnológica por sí misma no genera resultados: La estrategia de acompañamiento a las familias se sustentó en el involucramiento de especialistas de instituciones quienes se hicieron cargo de la entrega de las “píldoras informativas” y otros mensajes de apoyo a su red de contacto, constituida por familias beneficiarias de sus servicios; así como también en la generación de mensajes pertinentes que promueven el buen trato.



El WhatsApp es un medio de fácil acceso y buenos resultados para llegar a las familias y brindarles información útil para promover la igualdad y prevenir la violencia siempre y cuando los mensajes sean oportunos, continuos pertinentes desde el enfoque interseccional.

# Recomendaciones



Mantener la estrategia comunicacional por WhatsApp en el contexto de presencialidad post-covid incorporando los siguientes ajustes:

- Mejorar el diseño de las “píldoras informativas” con un enfoque interseccional y validar con grupos focales.
- Segmentar según características sociales, culturales, etarias y de género.
- Incorporar otros temas de interés que se vinculan a la violencia: adicciones, desprotección.

Desarrollar una ruta de derivación y acompañamiento en caso se detecten casos de violencia a través de la WhatsApp

Mejorar el registro estadísticos de las actividades preventivas promocionales incorporando las modalidades virtuales en contexto del COVID - 19.

# La experiencia al día de hoy y su adaptación en el contexto COVID-19

Durante los meses de enero a octubre 2021:

- Hemos logrado con la experiencia llegar a 5,399 familias entre los distritos de Carabayllo y San Martín de Porras.
- Las familias manifiestan que durante el proceso de acompañamiento toman mayor interés en el buen uso del WhatsApp.
- Reciben una buena información dando mayor valor al uso del WhatsApp.
- Han podido contactar con los servicios de cada institución en forma adecuada y oportuna.
- Les recuerda el autocuidado frente a la pandemia.
- Reconocen que han identificado casos y reportados a la línea 100.
- Las instituciones que la integran opinan que es una estrategia que responde al trabajo con familias práctica, económica y sostenible.





PERÚ

Ministerio  
de la Mujer y  
Poblaciones Vulnerables

— Programa Nacional —  
**AURORA**



Gobierno del Perú



**BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024**