



Estrategia comunicacional de
**acompañamiento a las familias
de Carabaylo vía WhatsApp**



© Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
© Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - Aurora
Jr. Camaná 616, Lima
<https://www.gob.pe/aurora>

Ministra de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
Nancy Tolentino Gamarra

Directora ejecutiva del Programa Nacional Aurora
Ana María Mendieta Trefogli

Director de la Unidad de Servicios Articulados (USA)
Víctor Alex Ordinola Ordinola

Directora de la Unidad de Atención y Protección (UAP)
Laura Esther Agama Fernández

Directora de la Unidad de Prevención (UP)
Melchora Milagros Ríos García

Directora de la Unidad de Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (UPPM)
Mary del Rosario Jessen Vigil

Coordinador de la Subunidad de Gestión de la Información y del Conocimiento (SGIC)
Luis Rodolfo Chira La Rosa

Elaboración:
Nidia Ivonne Sánchez Guerrero, especialista SGIC

Equipo de gestión del conocimiento de esta edición:
Nidia Ivonne Sánchez Guerrero
Teresa María Viviano Llave
Rita Angélica Salcedo Gavidia

Equipo de sistematización:
Aurora Lucila Castrejón Valdez, CEM San Marcos (Cajamarca)
Cecilia Milagros Montoya Castro, CEM Tacna (Tacna)
Gilbert Mamani Chambilla, Estrategia Rural Tigre (Loreto)
Johana América Rodríguez Carcausto, Estrategia Rural Tigre (Loreto)
Lisbeth Yshel Quiliche Moreno, CEM Carabayllo (Lima)
Lucía Patricia Eras Eras, CEM en Centro de Salud Santa Julia (Piura)
Lucía Ortiz Morales, CEM San Juan Bautista (Ica)
Melissa Jossilu Victoria Flores Ramírez, Estrategia Rural Mazán (Loreto)
Mónica Cecilia Lañas Quinde, CEM en Centro de Salud Santa Julia (Piura)
Rosa Claudio Tolentino, CEM Lauricocha (Huánuco)
Rosa Elizabeth Ballardó Japan, CEM Tingo María (Huánuco)
Rosamery Nelly Benito Contreras, CEM San Juan de Lurigancho (Lima)
Víctor Yair Vásquez Villegas, Estrategia Rural (Lima)

Revisiones:

Unidad de Servicios Articulados (USA)

Lorena Isabel Espinoza Saavedra

Unidad de Atención y Protección (UAP)

Coordinadora de la Subunidad de Gestión de los Servicios de Atención y Protección (SGSAP)

Teresa Isabel Medrano Alor

Verónica Lizet Quesquén Flores

Charlye Andres Garcia Tamani

Paola Vanessa Urruchi Béjar

Jenny Jazmín Moran Acaro

Unidad de Prevención (UP)

Mariela Trelles Cabrera

Ilustraciones: Anderson Neyra Minaya

Diseño y diagramación: Martín Jaime Ballero

Coordinación editorial: Nidia Ivonne Sánchez Guerrero

Corrección de redacción y estilo: Unidad de Comunicación e Imagen

«Estrategia comunicacional de acompañamiento a las familias de Carabayllo vía WhatsApp»

1.ª edición

Editado por:

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

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

Jr. Camaná 616, Lima

Agosto de 2023

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N.º 2023 – 07535

Presentación

El Programa Nacional Aurora lanzó la convocatoria «Rumbo a las Buenas Prácticas», con el objetivo de identificar experiencias destacadas realizadas por el personal institucional. Producto de ello, esta publicación recoge once experiencias de intervención destacadas en la prevención y atención de la problemática de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar, realizadas durante el contexto de la pandemia por el COVID-19 (2020 - 2021).

Estas experiencias, las cuales han obtenido un reconocimiento por parte del Programa, se caracterizan por abordar aprendizajes y saberes recogidos en el accionar institucional durante la pandemia, así podemos destacar diversas experiencias realizadas con el uso de la tecnología, ya sea para la prevención de la violencia, el fortalecimiento de capacidades a diversos públicos, y soporte para el seguimiento de audiencias virtuales. También se presenta el desarrollo de acciones para la articulación interinstitucional e intersectorial y la incidencia con actoras/es públicos y privados, todo ello en un marco de respeto a los derechos de las personas, y desde los distintos enfoques que emplea el Programa Nacional Aurora en la problemática de la violencia.

Cabe señalar que, desde el 2013, en el marco del Decreto Supremo N.º 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, el Programa Nacional Aurora implementa su modelo de gestión del conocimiento basado en la sistematización de experiencias y lecciones aprendidas para generar buenas prácticas. Actualmente, en el contexto de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, aprobada mediante Decreto Supremo N.º 103-2022-PCM, se señala que una de las principales deficiencias de la gestión del Estado es la carencia de un sistema de recojo y transferencia de buenas prácticas y que existe una limitada gestión del conocimiento para la innovación y la mejora continua en las intervenciones públicas, entre diversos factores, por la «poca recurrencia en la documentación de lecciones aprendidas y buenas prácticas que permitan resolver los problemas organizacionales de manera sistémica (e innovadora)». Por ello, registrar y difundir estas experiencias es un paso significativo para la mejora de nuestras intervenciones.

La sistematización de experiencias, como parte de la gestión del conocimiento, permite reflexionar en torno a las intervenciones institucionales e identificar sus lecciones aprendidas, lo cual permitirá mejorarlas y convertirlas en buenas prácticas. Las lecciones aprendidas pueden potenciar el accionar institucional, reducir los nudos críticos en intervenciones futuras y fortalecer el trabajo en equipo. En este sentido, tenemos la seguridad de que estas experiencias seleccionadas contribuyen a este propósito y a mejorar los nuevos ciclos de gestión en la ejecución de las políticas públicas, aportar a la eficiencia, eficacia e impacto de las intervenciones.

El proceso «Rumbo a las Buenas Prácticas»

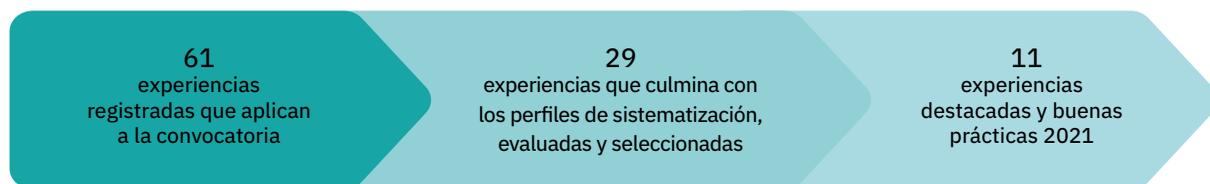
En febrero de 2021 se inició la convocatoria «Rumbo a las Buenas Prácticas. Experiencias y buenas prácticas en la intervención en violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar» mediante talleres participativos a los cuales asistieron 953 trabajadoras/es del Programa Nacional Aurora. Como resultado, se registraron 61 experiencias, las cuales ingresaron al proceso en tres etapas: 1) identificación de experiencias, 2) sistematización y 3) divulgación, conforme se detalla en la siguiente figura:



En mayo de 2021 se dictó el curso virtual «Sistematización de experiencias y buenas prácticas» en el que participaron 43 equipos de trabajo de las 61 experiencias, mediante el cual se desarrolló el perfil de sistematización de cada experiencia, el cual le da rigor metodológico al proceso de sistematización, con la identificación del objeto de estudio, el contexto social, el marco referencial que aporta al análisis; así como una intención investigadora mediante preguntas de sistematización, objetivos, categorías de análisis y formulación de las hipótesis de acción. En agosto de 2021, veintinueve (29) experiencias culminaron los perfiles de

sistematización y pasaron a un proceso de evaluación por parte del equipo de investigación de la SGIC (ex SGEC). Sin embargo, en la fase de ejecución se redujeron a 21 por falta de tiempo de las/los participantes.

En la segunda fase se desarrollaron los instrumentos de recojo de información, el trabajo de campo y la redacción del informe final de sistematización. Este proceso cerró con la última evaluación por parte del equipo de monitoras. En diciembre de 2021, concluyeron los informes de sistematización de once (11) experiencias destacadas, cuyas responsables recibieron una carta de reconocimiento. Finalmente, durante el 2022 se realizaron las revisiones editoriales y proyecto de compilación de obra; permisos y revisiones por parte de las unidades de línea, así como se programaron reuniones virtuales para la socialización de dichas experiencias.



Experiencias reconocidas

N.º	EXPERIENCIA	RESPONSABLES	SERVICIO
1	Aprovechamiento de herramientas digitales utilizadas en el CEM en Comisaría San Juan Bautista durante la pandemia por el COVID-19	Lucía Ortiz Morales	CEM en Comisaría San Juan Bautista
2	Articulación territorial para mejorar los sistemas de prevención frente a la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar en la provincia de Leoncio Prado, Huánuco, 2019	Rosa Elizabeth Ballardo Japan	CEM Tingo María
3	Atención y protección a personas afectadas por hechos de violencia en zonas rurales y pueblos indígenas, a través de la Justicia de Paz, en el contexto de la emergencia sanitaria por el COVID-19	Víctor Yair Vásquez Villegas	Estrategia Rural
4	Construyendo un camino de bienestar y libre de violencia: La experiencia del CEM San Juan de Lurigancho y la empresa IVC Contratistas Generales	Rosamery Nelly Benito Contreras	CEM San Juan de Lurigancho
5	Desafíos de la brecha digital en el contexto de la emergencia sanitaria por el COVID-19: asistencia técnica remota sin internet a docentes de Intuto, distrito de El Tigre	Gilbert Mamani Chambilla y Johana América Rodríguez Carcausto	Estrategia Rural El Tigre
6	Defensoras por el cambio: aprendiendo y enseñando	Melissa Jossilu Victoria Flores Ramírez	Estrategia Rural Mazán

7	Estrategia comunicacional de acompañamiento a las familias de Carabayllo vía WhatsApp	Lisbeth Yshel Quiliche Moreno	CEM Carabayllo
8	Implementación de políticas locales de prevención y sanción de la violencia hacia las mujeres en la provincia de Lauricocha 2019-2021	Rosa Claudio Tolentino	CEM Lauricocha
9	Implementación del servicio virtual de audiencias en el CEM San Marcos	Aurora Lucila Castrejón Valdez	CEM San Marcos
10	Niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual: la experiencia de articulación del CEM en Centro de Salud Santa Julia (Piura)	Mónica Cecilia Lañas Quinde y Lucía Patricia Eras	CEM en Centro de Salud Santa Julia
11	#Wasapeo por la no violencia: adaptación, sostenimiento y participación de la acción educativa «Quiere sin violencia, marca la diferencia - QSVMD» con adolescentes de la IE Dr. Luis Alberto Sánchez (Tacna)	Cecilia Milagros Montoya Castro	CEM Tacna

Equipo responsable

Subunidad de Gestión de la Información y del Conocimiento (SGIC)

- Luis Chira La Rosa

Equipo de monitoras

Este equipo estuvo a cargo del monitoreo y asesoría técnica para la sistematización de experiencias y buenas prácticas, el diseño e implementación de las capacitaciones mediante la plataforma virtual de gestión del conocimiento y las acciones de socialización de lecciones aprendidas. Estuvo integrado por:

- Nidia Ivonne Sánchez Guerrero
- Teresa María Viviano Llave
- Rita Angélica Salcedo Gavidia

Sobre la experiencia

La experiencia se desarrolló en el distrito de Carabayllo (Lima) en el contexto de la emergencia sanitaria debido a la pandemia por el COVID-19 y fue sistematizada por Lisbeth Quiliche, promotora del CEM Carabayllo en Lima.

En el aislamiento social se venía incrementando las cifras de violencia hacia las mujeres y los integrantes del grupo familiar y el equipo de prevención del CEM no podía desarrollar el trabajo presencial preventivo. Por ello, se planteó una estrategia de acompañamiento a las familias mediante el uso del WhatsApp, con el objetivo de atender a las familias de Carabayllo a través de mensajes preventivos promocionales, haciendo sentir la presencia de los servicios públicos. Se efectuó la gestión con actoras/es aliados de la localidad como UNICEF y Warmi Huasi, mediante la cual se logró implementar una estrategia comunicacional para prevenir la violencia y promover el acceso a la información pertinente y veraz, con relación a los servicios de salud, educación, protección y programas sociales, y hacer frente a la desinformación que se generó desde el inicio de la pandemia.

Estrategia comunicacional de acompañamiento a las familias de Carabaylo vía WhatsApp

Servicio/Unidad: CEM Carabaylo

Periodo: mayo - octubre de 2020

Categoría: promoción

Región: Lima Metropolitana

Sistematización: Lisbeth Yshel Quiliche Moreno

Asistencia técnica: Rita Angélica Salcedo Gavidia y
Teresa María Viviano Llave

Introducción

El registro de casos del Centro Emergencia Mujer Carabayllo arrojó que, del 1 de enero al 15 de marzo del 2020 (previo al estado de emergencia), se atendieron 121 casos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar: 67 nuevos, 42 reingresos, 7 reincidentes y 5 derivados; las más afectadas fueron las mujeres (77,7 %) en comparación con los hombres (22,3 %). Cabe indicar que, de julio a octubre del mismo año, el CEM atendió 120 casos.

En este sentido, la intervención «Influencia del WhatsApp en la estrategia comunicacional de acompañamiento a las familias de Carabayllo en tiempos de COVID-19» utiliza el WhatsApp como estrategia comunicacional de las acciones preventivas promocionales, en el marco de la Ley N.º 30364, a través del cual se ha atendido a 1124 familias de Lima Norte: 250 de ellas, de Carabayllo, a quienes se les enviaron 32 mensajes entre mayo y octubre de 2020.

Para ello, se creó un banco de mensajes, se analizaron las necesidades de los grupos que se iban a integrar y se definió la utilidad del servicio, a fin de evaluar la intervención y mejorar los posts o mensajes con datos sencillos, relacionados con las características de las familias.

FIGURA 7.1 CONSEJOS DURANTE EL AISLAMIENTO



La experiencia

La institución

La experiencia corresponde al CEM Carabayllo.

El problema

En el contexto de la pandemia se incrementaron las situaciones de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar en la zona. La comisaría de Carabayllo registró 948 casos atendidos por su institución en el 2020; lo que planteaba la necesidad de continuar con la acción

preventiva desde un entorno virtual. Por otro lado, a través de las redes de trabajo de la zona y los chats, se supo que las familias vivían una sensación de incertidumbre o invisibilidad frente a las situaciones de violencia, por lo que se identificó al WhatsApp como una herramienta para continuar la labor preventiva.

Diseño de la experiencia

Objetivos

Objetivo general

Implementar el uso del WhatsApp en el desarrollo de las acciones preventivas promocionales de la estrategia de acompañamiento a familias de Carabayllo durante la pandemia por COVID-19, que coadyuva a la disminución de la tolerancia social frente a la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar, en el marco de la Ley N.º 30364.

Objetivos específicos

1. Describir el trabajo articulado efectuado en la estrategia de acompañamiento a familias de Carabayllo en tiempos de COVID-19.
2. Reconocer la participación de las/los actoras/es locales en la estrategia de acompañamiento a familias de Carabayllo en tiempos de COVID-19.

Población beneficiaria y actoras/es involucradas/os

- Fortunata Palomino Barrios, presidenta de la Red de Mujeres del distrito y miembro de la organización comunitaria. Desarrolla y coordina con los miembros de la Red. Tiene cinco grupos de WhatsApp.
- Iris Tello Pocco, trabajadora social, miembro de la ONG Plan Internacional y de la instancia distrital. Tiene dos grupos de WhatsApp.
- Mishel Huamán Nakamura, representante de Aldeas Infantiles. Coordina con las y los miembros de la red de WhatsApp y conforma el Comité Municipal por los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes. Tiene cuatro grupos de WhatsApp.
- Judith Córdor Quincho y Víctor Canales Asencio, integrantes del equipo impulsor de la red de WhatsApp y de la instancia distrital, miembros de la ONG Warmi Huasi.
- Mónica Sánchez Rojas, miembro del Centro de Estudios Sociales y Publicitarios (CESIP). Participa en la mesa de trabajo del Consejo Municipal del Niño, Niña y Adolescente. Tiene cuatro grupos de WhatsApp.
- Luis Quispe Maurtua, miembro del equipo técnico de UNICEF Lima Norte. Consultor e impulsor de la intervención y del cumplimiento de las políticas públicas en el distrito.

- Elizabeth Rodríguez Sisniegas, trabajadora social, miembro del equipo técnico del Servicio de Orientación del Adolescente (SOA) Lima Norte. Tiene dos grupos de familias en WhatsApp. Coordina con los miembros de la red de WhatsApp y de la mesa de la instancia distrital.
- Familias de Carabayllo

FIGURA 7.2. PORTADA DE GRUPOS DE WHATSAPP



Desarrollo de la experiencia

TABLA 7.1. DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA DURANTE 2020

ACCIONES	DESCRIPCIÓN
Organización de las acciones preventivas promocionales frente al COVID-19 mediante la ficha técnica comunicacional Marzo-mayo	<ul style="list-style-type: none"> • Se crea un directorio, en cumplimiento de la ficha técnica y las metas establecidas. • Se recogen las iniciativas y propuestas de las actoras/es clave para trabajar en defensa de las familias del distrito, mediante reuniones de trabajo, llamadas telefónicas y mensajes de WhatsApp. • Se coordinó con 27 instituciones y se obtuvieron unos 58 diseños de mensajes difundidos por WhatsApp.
Coordinaciones asertivas y productivas para seleccionar los materiales de comunicación con el equipo impulsor Junio-julio	<ul style="list-style-type: none"> • El equipo impulsor promueve el envío de mensajes sobre el buen trato y otros temas relacionados. Participaron diseñadoras/es gráficas/os. • Se contribuyó a disminuir la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar en tiempos de pandemia, vía WhatsApp. • Se promovió que las familias prioricen el interés superior de niñas, niños y adolescentes, como lo indica el Plan Nacional de Acción por la Infancia y la Adolescencia (PNAIA) 2012 - 2021.
Organización y distribución de mensajes por WhatsApp a actores/as clave, para llegar a las familias Agosto-septiembre	<ul style="list-style-type: none"> • El equipo impulsor envía los mensajes a cada integrante de la red de WhatsApp durante cuatro semanas y evalúa el proceso de las acciones. Se organizan reuniones para recoger las apreciaciones, recomendaciones y evaluar el proceso, según las experiencias de la red de aliadas/os. • Se organizaron mensajes validados por la red de aliadas/os en los temas del buen trato y otros relacionados con la prevención de la violencia.

Transferencia de la experiencia, con el liderazgo del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • El equipo impulsor organiza la reunión de cierre para evidenciar y dar la posta del trabajo liderado por el CEM Carabayllo, para el siguiente periodo 2021.
Octubre-noviembre	<ul style="list-style-type: none"> • El posicionamiento del CEM Carabayllo le permite dar un servicio de compromiso social en defensa de una vida sin violencia.

En la siguiente tabla se aprecia un modelo de ficha técnica de actividad:

TABLA 7.2. EJEMPLO DE FICHA TÉCNICA DE ACTIVIDAD

ACTIVIDAD	ACTIVANDO LAS ALARMAS DE PREVENCIÓN
Duración	Del 13 al 26 de abril de 2020
Vía de ejecución	Páginas web y redes sociales de involucrados, mensajes grabados
Organizan	UP - Estrategia Comunicacional
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionales de la UP. • Promotoras/es. • Autoridades locales y regionales. • Personal de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional. • Personal de serenazgo y servicio de limpieza a cargo de unidades móviles. • Representantes e integrantes de los colegios y gremios periodísticos. • Medios de comunicación. • Productores/as y conductores/as de los distintos programas.
Justificación	<p>En este tiempo en que el país y el mundo atraviesan por una situación de emergencia y aislamiento social, la permanencia prolongada en los hogares y lugares de convivencia puede aumentar las situaciones de violencia entre parejas e integrantes del grupo familiar. Esto puede deberse a la sensación de miedo, tensión o vulnerabilidad de las mujeres, niñas, niños, adolescentes o personas adultas mayores.</p> <p>En este sentido, desde el Estado se activan las alarmas: día a día se toman decisiones y se realizan acciones para prevenir y afrontar hechos de violencia que afectan a muchas mujeres y personas vulnerables. Desde el Programa Nacional Aurora, es necesario adecuar o plantear estrategias articuladas para prevenir y afrontar la violencia. Asimismo, instará a quienes realizan actos de violencia a promover el respeto mutuo, el buen trato, el conocimiento de derechos y los servicios de ayuda o protección.</p>

Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Articular, sensibilizar y comprometer a las autoridades locales y regionales, Fuerzas Armadas, Policía Nacional, Serenazgo, representantes de gremios, medios de comunicación, entre otras, a promover mensajes de respeto y buen trato; a fomentar la comunicación y el amor en el hogar, así como el cuidado a las/los niñas, niños y personas adultas mayores para prevenir hechos de violencia que afecten a las mujeres e integrantes del grupo familiar. • Llegar a las personas a través de la difusión de los mensajes de sensibilización y prevención: <ol style="list-style-type: none"> a) Difundir mensajes de respeto, buen trato y protección a niños, niñas y personas adultas mayores. b) Promover los mensajes brindados, a través de las páginas web y redes sociales de las personas involucradas, para llegar a más familias durante el estado de emergencia. c) Informar sobre los servicios de 24 horas del MIMP para prevenir la violencia (Línea 100, SAU y el Chat 100, orientando a adolescentes, jóvenes y, en especial, a hombres mayores de 18).
-----------	--

Metodología	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación con promotoras/es para identificar a las autoridades o funcionarias/os responsables de las instituciones y medios de comunicación. • Coordinación entre la Unidad de Prevención y las autoridades de las instituciones de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional para entregar el material (grabaciones y mensajes escritos) para su difusión a través de las unidades de patrullaje. • Coordinación entre la Unidad de Prevención y productoras/es, conductoras/es o reporteras/os para hacer la entrega de material, explicar los mensajes, contenidos y servicios para difundir, y gestionar entrevistas en los distintos medios. • A las y los integrantes de los colegios y gremios se les brindará grabaciones para su difusión en los programas que tienen a su cargo en medios de comunicación o redes sociales. Se gestionarán entrevistas con distintos medios. • A las unidades de serenazgo, recojo de basura y otros se les brindará grabaciones para que puedan ser difundidas por altavoces.
-------------	--

Facilidades, dificultades y resultados

Facilidades

- Para desarrollar acciones durante la pandemia, se utilizó una ficha técnica comunicacional para promover la articulación interinstitucional y el uso de las redes sociales. La ficha técnica ha cambiado varias veces en el mismo año.
- La promotora o el promotor puede interactuar con la comunidad objetivo y realizar las incidencias de cada proceso según su creatividad, liderazgo y compromiso. Pone en práctica su empatía y habilidades, a la vez que mejora así su perfil profesional y vocacional.

Dificultades

- Debido a la emergencia sanitaria, se cambiaron las asignaciones de tareas para las/los promotoras/es y se priorizó la intervención con la comunidad educativa.
- Semanalmente, se recogió información sobre el avance de la estrategia comunicacional, bajo presión, por la situación de emergencia. En consecuencia, no hubo tiempo suficiente para analizar la intervención, por lo cual solo hubo una presentación de envío de mensajes en cantidad.

Resultados

- Motivación fortalecida y cohesión social de 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 del distrito mediante mensajes preventivos promocionales.
- 58 mensajes de estilo «píldoras informativas» o «píldoras de la esperanza», enviados durante cuatro semanas a 26 grupos de WhatsApp.

Asimismo, se recogió información de los actores que intervinieron en la experiencia, a través de una encuesta virtual a 54 personas de las instituciones, con quienes se articuló durante la experiencia: CESIP, Servicio de Orientación al Adolescente (SOA) Lima Norte, Warmi Huasi, UNICEF, Red de Mujeres e Integrantes de los grupos de WhatsApp que participaron dentro de los grupos de la Red como AMI, MANTOC.

El criterio de selección fue dado por el nivel de participación en los grupos de WhatsApp. Participaron instituciones de la sociedad civil y del Servicio de Orientación al Adolescente, teniendo presente la cantidad de miembros en sus grupos y ser actores/as clave de instituciones privadas y públicas en el distrito: 41 participantes del Servicio de Orientación al Adolescente Lima Norte, 1 participante del CEM, 3 de AMI, 1 del organismo sin fines de lucro CESIP, 1 de la Red de Mujeres, 1 de Marmani y 2 de UNICEF.

El instrumento se aplicó del 22 al 26 de octubre de 2021 a 36 mujeres y 18 varones entre los 17 a 70 años de edad.

- 36 participantes (66,7 %) indicaron que se había cumplido con el objetivo de llegar a las familias, mediante mensajes del buen trato y la prevención de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar.
- 34 participantes (63 %) indicaron que los mensajes por WhatsApp a las facilitadoras en acción cohesionaron al equipo, en el contexto de la pandemia por COVID-19.
- 38 participantes (70,4 %) manifestaron que el contenido de los mensajes sensibilizó a la población.
- 35 participantes (64,8 %) indicaron que el acompañamiento vía WhatsApp contribuyó a mejorar la información para enfrentar la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar durante la emergencia sanitaria.
- 32 participantes (58,2 %) respondieron que la elección de los temas de WhatsApp fue apropiada.
- 33 participantes (60 %) señalaron que la metodología utilizada en la experiencia de la estrategia de acompañamiento a las familias vía WhatsApp fue eficiente.
- 28 participantes (50,9 %) respondieron que el tiempo de cuatro semanas de la estrategia de acompañamiento a las familias vía WhatsApp fue suficiente.
- 45 participantes (81,8 %) consideraron que no faltó incluir temas. Sin embargo, el porcentaje restante señaló que los temas que faltaron fueron el abuso sexual infantil, el consumo de drogas, la adolescencia y la comunicación con las/los hijas/os.

Conclusiones, recomendaciones y lecciones aprendidas

Conclusiones

1. La aplicación de mensajería instantánea WhatsApp ha facilitado la comunicación, el intercambio y acceso a información útil y oportuna para dar respuesta a la problemática de la violencia durante el contexto de la epidemia por COVID-19.
2. Se implementó una estrategia comunicacional, de manera coordinada con 27 instituciones, y mediante la cual se han difundido 58 mensajes o post preventivo promocionales, los cuales responden al trabajo articulado, y que han contribuido a disminuir la tolerancia social frente a la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar.
3. Se fortalecieron las acciones realizadas por el CEM Carabayllo, a través de un trabajo permanente con las instituciones que trabajan en el distrito.
4. El equipo de «Facilitadoras en acción de Carabayllo» se ha sentido motivado y cohesionado socialmente, lo cual ha consolidado su labor preventiva promocional.
5. Se promovieron cambios de comportamiento en las pautas de crianza en las familias, dando prioridad al interés superior de la niña, del niño y de las/los adolescentes, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente.
6. Se ha acompañado a 250 familias del distrito mediante la difusión de mensajes preventivos promocionales.
7. Producción y difusión de 58 mensajes en la modalidad de «píldoras informativas» o «píldoras de la esperanza», enviados durante cuatro semanas a 26 grupos de WhatsApp.
8. Ejecución de un plan de trabajo operativo que permite organizar y distribuir los mensajes por WhatsApp a actoras/es claves, a fin de llegar a las familias. En este sentido, se cuenta con un banco de mensajes conformado por 40 pastillas informativas o post, los cuales han sido validados por la red de instituciones y organizaciones aliadas. Los temas abordados versan sobre: a) buen trato; b) peligros y riesgos de las redes sociales digitales existentes; c) información actualizada sobre a donde acudir en casos de violencia; y, d) mensajes sobre la atención y prevención de la violencia.

Recomendaciones

1. Capacitar al personal a cargo de la estrategia comunicacional en el uso intensivo de las herramientas virtuales y las nuevas tecnologías de la información, que facilite la trasmisión más eficiente y eficaz de los mensajes.
2. Incorporar, en la estrategia comunicacional y en el plan de trabajo articulado, una fase de evaluación participativa, desde las/los actoras/res claves y beneficiarias/os y facilitar al equipo de promotoras/es el tiempo y espacios mínimos para realizarlos, sobre la base de la ficha técnica asignada y el recojo de evidencias que precisen el logro de la experiencia, considerando que en el 2021 se implementó una ficha técnica para recoger la reacción de las usuarias frente a los mensajes.

3. Optimizar la estrategia comunicacional por WhatsApp pos-COVID-19 con los siguientes ajustes:
 - a. Mejorar el diseño de las píldoras informativas con un enfoque interseccional y validación con grupos focales.
 - b. Segmentar de acuerdo con características sociales, culturales, etarias y de género.
 - c. Incorporar otros temas de interés que se vinculan a la violencia: adicciones, desprotección.
4. Desarrollar una ruta de derivación y acompañamiento en caso se detecten casos de violencia, a través del WhatsApp.
5. Mejorar el registro estadístico de las actividades preventivas promocionales, incorporando las modalidades virtuales en contexto del COVID-19.
6. El contenido de los mensajes de WhatsApp requiere de un aporte técnico sobre la base de la reflexión, presentación de imágenes precisas y un enfoque de interculturalidad, derechos humanos y género.
7. Es necesario promover reuniones reflexivas con las/los actoras/es clave para ampliar la disponibilidad de materiales mediante la técnica del focus group, a fin de sensibilizar a las familias y erradicar la violencia.
8. Promover la mejora de la administración del tiempo de las/los promotoras/es para promover el análisis, comprensión de los contenidos y coordinaciones de la estrategia por intervenir.

Lecciones aprendidas

1. Brindar una intervención articulada con el uso del WhatsApp ha permitido sensibilizar, prevenir y atender a las víctimas de violencia, en el marco de la Ley N.º 30364. Cada estrategia asignada ha brindado aprendizajes significativos para la vida y nos da una mirada metodológica entre la praxis social y la teoría.
2. El WhatsApp es un medio de fácil acceso 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 y pertinentes, desde un enfoque interseccional.
3. La herramienta tecnológica por sí sola no genera resultados. La estrategia de acompañamiento a las familias se sustentó en el involucramiento de las/los especialistas de las instituciones, quienes se hicieron cargo de la elaboración y entrega de las píldoras informativas y otros mensajes a sus redes de contacto, constituidas por familias beneficiarias de sus diversos servicios.

FIGURA 7.4. MENSAJES REMITIDOS A LAS FAMILIAS VÍA WHATSAPP

1



Que solo una persona de la familia se haga cargo del cuidado y atención del niño. Esta persona debe tener buen estado de salud y mucha paciencia.




2



Si tú eres el cuidador o cuidadora, y la situación te resulta demasiado estresante, pide ayuda a otro adulto hasta que recuperes la tranquilidad.




3



Conversa con tu niño o niña en un lenguaje adecuado para su edad sobre la enfermedad, sus síntomas, su duración y los cuidados necesarios para el bien de todos.




4



Ante las noticias y rumores sobre el coronavirus, evita hacer comentarios negativos. Protégelos del miedo.




5



Enséñales cómo toser y estornudar sobre un pañuelo desechable o tapándose con el brazo. Si dispones de una mascarilla y el niño la tolera, que la use el mayor tiempo posible.




6



Asigne un lugar de la casa para que haga sus actividades cotidianas. Explícale que en estos días ese es su lugar seguro y que así protege a sus hermanos y abuelitos.




Reconoce el cariño y el esfuerzo compartido



Vive con valores y en armonía



El buen trato nos permite entender



y dar sentido a las necesidades y características de los otros



Disfruta los mensajes o post con esta marca:



Un grupo de WhatsApp es más que un punto de encuentro

ES TAMBIÉN PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN

Cuidemos a nuestras niñas, niños y adolescentes de la violencia durante esta pandemia, dándoles un buen trato y usando los servicios de protección, salud y educación disponibles.



Maneja tus emociones en casa durante estos tiempos difíciles
 No dejes que dañen tus relaciones familiares.



Son momentáneas, no dependen de ti

CAF+D
 Center Agency for
 Domestic Development

VASTENAC IE

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.

CAF+D
 Center Agency for
 Domestic Development

VASTENAC IE

2 No todo lo que brilla es oro



Cria a tus hijas e hijos con amor, fortalece su autoestima con valores sólidos y muéstrales los riesgos para evitar que sean dañados.

CAF+D
 Center Agency for
 Domestic Development

VASTENAC IE

3 Transmite bien el mensaje



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

CAF+D
 Center Agency for
 Domestic Development

VASTENAC IE

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.

CAF+D
 Center Agency for
 Domestic Development

VASTENAC IE

¿Qué hacer cuando tienes un niño o niña aislados en casa?



CAF+D
 Center Agency for
 Domestic Development

VASTENAC IE

¿Cómo cuidar a tus hijas e hijos de los riesgos de Internet?



CAF+D
 Center Agency for
 Domestic Development

VASTENAC IE

¿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.

*NNA: Niñas, niños y adolescentes.

Canadit

¿A QUIÉN ACUDO EN CARABAYLLO?



SALUD

- InfoSalud 8001 0828 24h. Ministerio de Salud
- Línea 113 Ministerio de Salud (MINSA)
- ESSALUD (01)350 0800 / 920 092 551 Prestaciones económicas.
- Centro de Salud Materno Infantil El Progreso 995 814 553 Orientación y consejería del personal de salud

*NNA: Niñas, niños y adolescentes.

Canadit

¿A QUIÉN ACUDO EN CARABAYLLO?



CALIDAD MIGRATORIA

- Superintendencia Nacional de Migraciones (01)200 1000
- ASISTENCIA AL MIGRANTE EXTRANJERO
- HIAS 932 491 881
- Encuentros 981 224 821
- ACNUR 0800 71929 / 959 968 341
- Defensoría del Pueblo 0800 15170 / (01)311 0300

*NNA: Niñas, niños y adolescentes.

Canadit

¿A QUIÉN ACUDO EN CARABAYLLO?



ATENCIÓN PSICOLÓGICA Y SOPORTE SOCIOEMOCIONAL

- Centro de Salud Mental Comunitario ASIRI 987 811 641 Soporte emocional
- Centro de Salud Mental Comunitario Carabayllo 920 016 327 Soporte emocional
- Línea 113 opción 5 Línea de apoyo y orientación psicológica del Ministerio de Salud (MINSA)

*NNA: Niñas, niños y adolescentes.

Canadit

¿A QUIÉN ACUDO EN CARABAYLLO?



SEGURIDAD

- PNP 105 Denuncias policiales.
- PNP El Progreso (01)547 2427

*NNA: Niñas, niños y adolescentes.

Canadit



Estrategia comunicacional de **acompañamiento a las familias de Carabayllo vía WhatsApp**

La experiencia se desarrolló en el distrito de Carabayllo (Lima) en el contexto de la emergencia sanitaria, debido a la pandemia por el COVID-19. Durante el aislamiento social se incrementó las cifras de violencia hacia las mujeres y los integrantes del grupo familiar y el equipo de prevención del CEM no podía desarrollar el trabajo presencial preventivo. Por ello se planteó una estrategia de acompañamiento a las familias, mediante el uso del WhatsApp, con el objetivo de atender a las familias de Carabayllo a través de mensajes preventivos promocionales, haciendo sentir la presencia de los servicios públicos. Se efectuó la gestión con actores aliados de la localidad, como UNICEF y Warmi Huasi, mediante la cual se logró implementar una estrategia comunicacional para prevenir la violencia y promover el acceso a la información pertinente y veraz, con relación a los servicios de salud, educación, protección y programas sociales, y hacer frente a la desinformación que se generó desde el inicio de la pandemia.