



Compilación de  
**BUENAS PRÁCTICAS Y  
EXPERIENCIAS DESTACADAS**  
en la intervención en violencia contra las mujeres e  
integrantes del grupo familiar en el Perú





Compilación de

# **BUENAS PRÁCTICAS Y EXPERIENCIAS DESTACADAS**

en la intervención en violencia contra las mujeres e  
integrantes del grupo familiar en el Perú

© 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 Tingó 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

**“Compilación de buenas prácticas y experiencias destacadas en la intervención en violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar en el Perú”**

1.<sup>a</sup> 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 – 07528

# ÍNDICE

---

## Presentación

El proceso «Rumbo a las Buenas Prácticas»	7
Experiencias reconocidas	8
Equipo responsable	9

---

## Experiencias reconocidas

Aprovechamiento de herramientas digitales utilizadas en el CEM en Comisaría San Juan Bautista durante la pandemia por el COVID-19	12
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	29
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	49
Construyendo un camino de bienestar y libre de violencia: La experiencia del CEM San Juan de Lurigancho y la empresa IVC Contratistas Generales	63
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	76
Defensoras por el cambio: aprendiendo y enseñando	90
Estrategia comunicacional de acompañamiento a las familias de Carabaylo vía WhatsApp	105
Implementación de políticas locales de prevención y sanción de la violencia hacia las mujeres en la provincia de Lauricocha 2019-2021	116
Implementación del servicio virtual de audiencias en el CEM San Marcos	133
Niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual: la experiencia de articulación del CEM en Centro de Salud Santa Julia (Piura)	142
#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)	162

# 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»

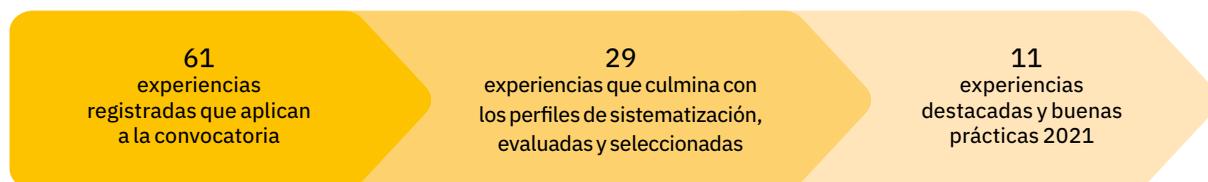
En febrero de 2021 se inició la convocatoria «Rumbo a las Buenas Prácticas. Experiencias y buenas prácticas en la intervención en violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar» mediante talleres participativos a los cuales asistieron 953 trabajadoras/es del Programa Nacional Aurora. Como 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 Sede central
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

### Sistematizadoras y sistematizadores (por orden alfabético)

- Aurora Lucila Castrejón Valdez

Abogada del Centro Emergencia Mujer San Marcos (Cajamarca). Egresada de la Universidad Privada San Pedro (Chimbote). Ha sistematizado la experiencia «Implementación del servicio virtual de audiencias en el CEM San Marcos». Labora en el Programa Nacional Aurora desde 2010.

- Cecilia Milagros Montoya Castro  
Promotora del CEM Tacna. Psicóloga por la Universidad Nacional San Agustín (Arequipa) y magíster en docencia. Ha sistematizado la experiencia «#Wasapeo por la no violencia: adaptación, sostenimiento y participación de la acción Educativa «Quiere sin violencia, marca la diferencia - QSVMMD» con adolescentes de la IE Dr. Luis Alberto Sánchez, distrito y provincia de Tacna». Labora en el Programa Nacional Aurora desde 2011.
- Gilbert Mamani Chambilla  
Profesional comunitario de la Estrategia Rural Tigre (Loreto). Antropólogo por la Universidad Nacional del Altiplano (Puno). Junto a Johana América Rodríguez Carcausto, ha sistematizado la experiencia «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». Labora en el Programa Nacional Aurora desde 2016.
- Johana América Rodríguez Carcausto  
Gestora local de la Estrategia Rural Tigre (Loreto). Abogada por la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez (Juliaca). Junto a Gilbert Mamani Chambilla, ha sistematizado la experiencia «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». Labora en el Programa Nacional Aurora desde 2016.
- Lisbeth Yshel Quiliche Moreno  
Promotora del Centro Emergencia Mujer Carabayllo (Lima). Licenciada en Trabajo Social por la Universidad Nacional Federico Villarreal. Ha sistematizado la experiencia «Estrategia comunicacional de acompañamiento a las familias de Carabayllo vía WhatsApp». Labora hace ocho años en el Programa Nacional Aurora.
- Lucía Patricia Eras Eras  
Trabaja en el área de atención en el CEM en Centro de Salud Santa Julia (Piura). Psicóloga por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Magíster en intervención en violencia contra la mujer. Junto a Mónica Cecilia Lañas Quinde, ha sistematizado la experiencia «Niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual: la experiencia de articulación del CEM en Centro de Salud Santa Julia (Piura)». Labora en el Programa Aurora desde 2017.
- Lucía Ortiz Morales  
Abogada del CEM en Comisaría San Juan Bautista (Ica) y licenciada en Derecho y Ciencias Políticas por la Universidad Nacional San Luis Gonzaga. Ha sistematizado la experiencia «Aprovechamiento de herramientas digitales utilizadas en el CEM en Comisaría San Juan Bautista durante la pandemia del COVID-19». Labora en el Programa Nacional Aurora desde 2019.
- Melissa Jossilu Victoria Flores Ramírez  
Profesional comunitaria de la Estrategia Rural Mazán (Maynas, Loreto). Bachiller de Antropología Social de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP).

Ha sistematizado la experiencia «Defensoras por el cambio aprendiendo y enseñando». Labora en la Estrategia Rural Mazán del Programa Nacional Aurora desde 2019.

- **Mónica Cecilia Lañas Quinde**

Coordinadora del CEM en el Centro de Salud Santa Julia (Piura). Docente y abogada por la Universidad Nacional de Piura. Magíster en Administración Educativa y Gestión Pública. Junto a Lucía Patricia Eras Eras, ha sistematizado la experiencia «Niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual. La experiencia de articulación en el CEM en Centro de Salud Santa Julia (Piura)». Labora en el Programa Nacional Aurora desde 2018.

- **Rosa Claudio Tolentino**

Promotora del Centro Emergencia Mujer Lauricocha (Huánuco). Comunicadora social por la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco. Ha sistematizado la experiencia «Implementación de políticas locales de prevención y sanción de la violencia hacia las mujeres en la provincia de Lauricocha 2019-2021». Labora en el Programa Nacional Aurora desde 2013.

- **Rosa Elizabeth Ballardo Japan**

Promotora del Centro Emergencia Mujer Tingo María. Estudió Sociología en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (Huánuco). Ha sistematizado la experiencia «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». Labora en el Programa Nacional Aurora desde 2012.

- **Rosamery Nelly Benito Contreras**

Promotora del Centro Emergencia Mujer San Juan de Lurigancho. Socióloga de la Universidad Nacional del Centro del Perú (Huancayo). Ha sistematizado la experiencia «Construyendo un camino de bienestar y libre de violencia: la experiencia del CEM San Juan de Lurigancho y la empresa IVC Contratistas Generales». Labora en el Programa Nacional Aurora desde 2014.

- **Víctor Yair Vásquez Villegas**

Especialista legal de la Estrategia Rural. Abogado por la Universidad Señor de Sipán y egresado de la maestría de Derechos Humanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP). Ha sistematizado la experiencia «Atención y protección de personas afectadas a 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». Labora en el Programa Aurora desde 2016.



# Aprovechamiento de herramientas digitales utilizadas en el CEM en Comisaría San Juan Bautista durante la pandemia por el COVID-19

---

Servicio/Unidad: CEM en Comisaría San Juan Bautista, Ica

Periodo: abril 2020 - mayo 2021

Categoría: gestión administrativa

Región: Ica

Sistematización: Lucía Ortiz Morales

Asistencia técnica: Teresa María Viviano Llave

---

## Resumen

Este trabajo sistematiza la labor del Centro Emergencia Mujer en Comisaría San Juan Bautista (Ica) durante la pandemia por el COVID-19, con el objetivo de atender las limitaciones para el acceso a la información de sus usuarias/os: fichas, informes psicológicos, informes sociales, medidas de protección, actuados policiales, entre otros. En este sentido, esta experiencia da cuenta de cómo el CEM se adapta a un nuevo estilo de trabajo e ingresa a la virtualidad, utilizando el Google Suite (hoy Google Workspace), el cual incluye el Drive, documentos, hoja de cálculo Meet y calendario.

Como resultado, se logró la digitalización y el almacenamiento de 417 expedientes con acceso remoto desde la nube; con fácil acceso a la información desde cualquier dispositivo y lugar, y la reducción del riesgo de reprogramación de citas y actividades. Además, se facilitó a las autoridades competentes la información de las víctimas de para que accedan a las medidas de protección.

# Introducción

A raíz de los desafíos administrativos que trajo consigo el estado de emergencia, el objetivo principal de esta experiencia fue facilitar el trabajo colaborativo mediante el acceso a la información (informes psicológicos y sociales, medidas de protección, actuados policiales, entre otros) mediante el uso sincrónico de herramientas digitales, principalmente las gratuitas de Google y WhatsApp.

Inicialmente, se problematizaron las correlaciones entre la aparición del fenómeno sanitario y los desafíos de comunicación y acceso a la información de una institución como la nuestra, que utilizaba solo formatos físicos en ambientes presenciales para el intercambio de información. Posteriormente, se analizó la problemática, a fin de solucionarla con prontitud y con los recursos materiales y humanos disponibles.

Al sistematizar la experiencia, es factible determinar si es viable implementar un proceso de digitalización documental en las labores del CEM en Comisaría San Juan Bautista.

## Objetivos de sistematización

1. Describir el proceso de almacenamiento, digitalización e integración del registro de las acciones realizadas en el CEM en Comisaría San Juan Bautista.
2. Identificar aciertos, desaciertos y mejoras recomendadas a partir de lo desarrollado en la experiencia.
3. Conocer la opinión de las y los profesionales sobre la utilidad de las herramientas digitales que se implementaron y los aspectos de mejora.

Asimismo, con la finalidad de recoger voces de actoras/es de la experiencia, se realizaron encuestas a las y los profesionales del CEM sobre la pertinencia y utilidad de la experiencia.

## Hipótesis de acción

- El uso de herramientas digitales permite fortalecer las capacidades de atención a las personas usuarias del servicio mediante el intercambio de información documental virtual y su almacenamiento en la nube.
- El uso de una agenda virtual mediante el trabajo colaborativo y continuo de las y los profesionales logra la sinergia adecuada en cuanto a la administración de las actividades del CEM.
- Si existe sinergia entre las y los profesionales y las instituciones que atienden y siguen los casos de violencia, se logrará defender mejor a la víctima.
- Si se facilita el acceso a la información necesaria de manera virtual y se mejora la sinergia en la labor de las y los profesionales del servicio, entre ellos y las instituciones, se incentivará el trabajo individual y en equipo.

# La experiencia

## La institución

El Centro Emergencia Mujer (CEM) en Comisaría San Juan Bautista<sup>1</sup> empezó a atender el 29 de septiembre de 2019 como parte del convenio entre el Ministerio del Interior (MININTER), la Policía Nacional del Perú (PNP) y el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), que aprobó la instalación de los CEM en las comisarías del territorio peruano dentro del marco del Plan Nacional Contra la Violencia de Género 2016-2021, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 008-2016-MIMP.

Este trabajo se estructura en un conjunto de intervenciones (casos y atenciones) que se registran en una ficha física que genera un expediente, en el que se anexan informes y evidencias de los actuados. La consulta física de este expediente permitía a cada profesional saber del estado del caso y continuar las intervenciones.

Este registro no solo opera al interior del CEM sino fuera de este, debido a que los casos se vinculan al proceso de defensa legal enmarcado en la Ley N.º 30364, los cuales también generan registros, diligencias y citaciones en otras instituciones. Todo lo cual tenía como soporte el sistema de archivos físicos. Si bien se contaba con un registro electrónico, su fin era meramente estadístico y era manejado de manera exclusiva por el personal del servicio de admisión del CEM.

## El problema

A partir del 16 de marzo de 2020 se estableció la modalidad del trabajo remoto en todas las entidades públicas y privadas del país, en cumplimiento con las medidas de aislamiento social mediante Decreto Supremo N.º 044-2020-PCM<sup>2</sup>. Cuando el estado de emergencia comenzó, el CEM tenía una carga de 218 fichas de casos de violencia que requerían un seguimiento continuo. Era necesario acceder a estos archivos, tanto para la consulta como para el registro.

A estos casos se sumaban los nuevos ingresos que el CEM en Comisaría San Juan Bautista fue recibiendo en el periodo de pandemia. Es así que, desde el inicio del trabajo en modalidad remota (16 de marzo de 2020), se abrieron 105 fichas de caso, y entre el 1 de enero al 31 de mayo de 2021 se abrieron 103 fichas más. Todos estos expedientes requerían ser consultados cada vez que se realizaba una atención. Cabe precisar que cada caso requiere seguimientos semanales, mensuales y trimestrales según su evolución.

---

<sup>1</sup>Los Centros Emergencia Mujer son «servicios públicos especializados y gratuitos, de atención integral y multidisciplinaria, para víctimas de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, en los cuales se brinda orientación legal, defensa judicial y consejería psicológica».

<sup>2</sup>Que declaró el estado de emergencia nacional por las graves circunstancias que afectaban y afectan la vida de la nación a consecuencia del brote del COVID-19.

TABLA 1.1. REGISTRO DE CASOS CEM EN COMISARÍA SAN JUAN BAUTISTA

PERIODO	CASOS
Antes de la pandemia (del 29 de septiembre de 2019 al 16 de marzo de 2020)	218
Durante la pandemia (del 17 de marzo al 31 de mayo de 2020)	208
Total	426

Por este motivo, y por las características propias de la intervención, el CEM en Comisaría San Juan Bautista requiere del trabajo colaborativo de ocho profesionales de atención<sup>3</sup> que trabajen por turnos en horario corrido. Al no tener acceso a los archivos para la consulta, registro y trabajo coordinado, se experimentaron dificultades en el seguimiento interdisciplinario de los casos en la comunicación interinstitucional (comisarías, fiscalías, juzgados y municipalidades) y en la calidad de la atención a las/los usuarias/os del servicio. Ejemplificamos la situación:

Si durante su trabajo remoto, un/a profesional que debía realizar labores de orientación y seguimiento a un caso no contaba con la ficha física de atención, tenía que pedir por teléfono u otro medio tecnológico los informes o las medidas de protección a otras/os profesionales del servicio. Sin esa solicitud de informes, no tenía cómo apoyarse en documentos o evidencias para conocer o recordar el relato del hecho de violencia o saber de la gravedad del riesgo, las redes familiares de la persona usuaria, sus medidas de protección, etc. La situación se complicaba aún más si varias personas usuarias llamaban solicitando información sobre su caso o si otras y otros profesionales no podían responderle en el momento por estar atendiendo otro caso. Esta dificultad generaba «tiempo muerto» en la atención de un solo caso y descuido de otras actividades propias de su área, lo que resultaba engorroso por la cantidad de seguimientos acumulados y afectaba en la motivación laboral de la o del profesional y en las expectativas de las personas usuarias con respecto a la oportuna atención del CEM.

Con la reducción del horario laboral de los CEM en las comisarías y de su aforo a solo dos profesionales por turno, se creó una nueva dinámica laboral en el CEM en Comisaría San Juan Bautista, donde la modalidad remota y presencial se volvió rotativa entre todas/os las/os profesionales. Así, en un mismo turno, un equipo de atención tenía profesionales trabajando

<sup>3</sup>Dos profesionales en el área de admisión, dos psicólogas/os, dos trabajadoras/es sociales y dos abogadas/os trabajan en forma colaborativa: coordinan el seguimiento oportuno de los casos, orientan a las personas usuarias del servicio, generan las citas para entrevistas y evaluaciones, coordinan y asisten a las audiencias y diligencias, emiten el posterior informe y registro de dichas acciones, entre otras actividades derivadas de la atención (orientación al público en general, verificación de posibles hechos de violencia derivados de la Línea 100, capacitaciones, charlas, reuniones de coordinación con la comisaría, derivación de casos a otros CEM, etc.).

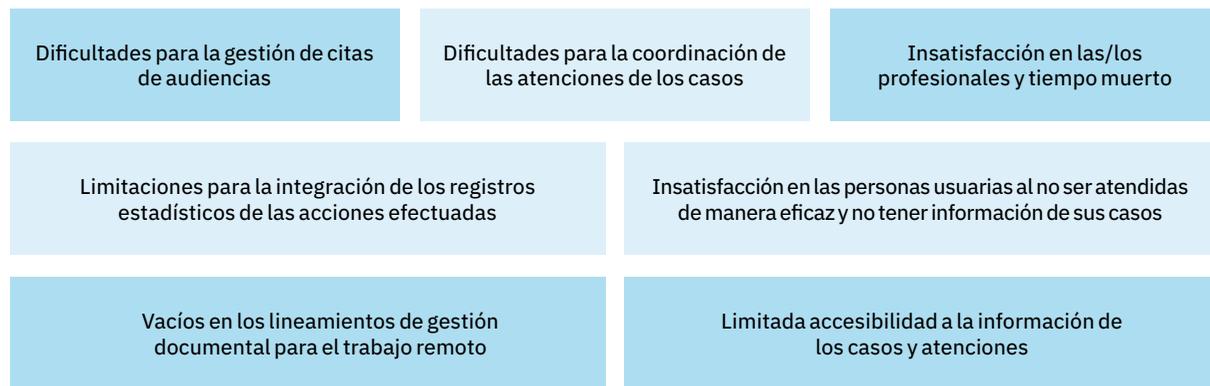
en esas dos modalidades atendiendo un mismo caso; como al día o a la semana siguiente podía estar de turno otro equipo, se dependía en gran medida de la comunicación telefónica y de los medios virtuales para la atención, el intercambio de información y la coordinación de las actividades en general.

Tal situación se volvía más crítica para aquellas/os profesionales del área legal, pues tenían que agendar y asistir a las diferentes audiencias y diligencias virtuales y presenciales además de las entrevistas para validar y atender los casos, por lo que se requería coordinar con profesionales de otras áreas. Además, debían obtener información de los documentos principales (informes psicológicos, sociales, la constitución de actor civil y otros escritos, la misma notificación a la vista para saber los pormenores de dicha diligencia, el enlace de la audiencia, etc.), esto se volvía más crítico cuando había varias audiencias y casos por atender en un solo día.

Otra dificultad sucedía cuando, al registrar sus acciones en la ficha de registro de casos, se percataban que otra/o profesional que trabajaba en la modalidad presencial, ya había utilizado esas mismas secciones<sup>4</sup>, pues no habían considerado a las/los profesionales que trabajaron de manera remota durante esa semana sin registrar sus actividades en la ficha física, pero que ya habían informado a admisión.

Finalmente, la situación que más preocupaba fue cuando fuera del turno (noche o madrugada) o cuando la/el profesional se encontraba en la calle y no tenía a la mano su computadora, una usuaria llamaba para manifestar que el agresor había incumplido las medidas de protección y que ella no tenía su resolución a la mano. Entonces, este no podía acceder a dicha resolución rápidamente para compartirla con la usuaria o con la policía para hacer efectiva la detención del agresor, a menos que regresara a su domicilio e ingresara a sus archivos para ubicarla. Esta situación no nos permitía cumplir con el deber de contribuir con el acceso a la justicia de nuestras personas usuarias de manera oportuna.

FIGURA 1.1. PROBLEMAS QUE ENFRENTABA EL CEM EN COMISARÍA SAN JUAN BAUTISTA CON RELACIÓN A LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN



<sup>4</sup>Secciones de la ficha de registro de casos.

## Objetivos de la experiencia

1. Facilitar el acceso a informes psicológicos y sociales, medidas de protección, actuados policiales, entre otros documentos de los casos de las personas usuarias del CEM, haciendo uso de herramientas digitales, para superar satisfactoriamente los desafíos provocados por la epidemia por el COVID-19.
2. Acelerar la obtención y envío de las medidas de protección, entre otros documentos, a las personas usuarias y autoridades solicitantes.
3. Dinamizar el trabajo colaborativo mediante la coordinación, programación y agenda virtual de las actividades del CEM, las diligencias y las audiencias de los casos.
4. Establecer un soporte virtual que permita el registro ordenado de las actividades de las/los profesionales que trabajan en modalidad presencial y remota, de manera cronológica.

## Marco de referencia

El cambio imperativo de modalidad presencial a remota incrementó la necesidad de usar herramientas digitales. Asimismo, esta situación está empujando a las instituciones públicas, privadas y a la sociedad en general a apoyarse en los avances de las nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC). Esta revolución cultural afecta a las actividades vinculadas a la producción y al empleo, a la gestión documental y a la comunicación entre las personas y las instituciones.

## Conceptos operativos

**Sistemas de procesamiento básico de la información:** Las computadoras se limitan a realizar las operaciones de procesamiento físico de la información. Son las personas quienes generan la información primaria y de análisis de información de resultados.

**Sistemas de apoyo a la toma de decisiones:** Apoyan la investigación individual y grupal con métodos cuantitativos y técnicas matemáticas, a fin de tomar decisiones bien estructuradas, débilmente estructuradas y no estructuradas, las que por su complejidad pueden tener errores al ser analizadas por el ser humano con métodos tradicionales (intuición, experiencia). Ejemplo: el empleo de técnicas de ruta crítica para dirigir proyectos de construcciones.

**Sistemas basados en la inteligencia artificial:** La inteligencia artificial es una rama de la ciencia de la computación que emula las capacidades intelectuales del ser humano, mediante el empleo de software especializado y las computadoras. Abarca muchos campos, entre ellos, la robótica, la solución general de problemas, identificación y reconocimiento de patrones visuales, auditivos y digitales, la simulación del movimiento, el análisis y la síntesis del lenguaje natural y la potenciación del conocimiento humano.

**Sistemas basados en técnicas WEB:** El auge de uno de los servicios de la Internet, el World Wide Web (WWW), ha hecho que surja una nueva modalidad de sistemas a partir de la tecnología WEB, en el concepto de hipertexto e hipermedia.

**Sistemas de gestión del conocimiento:** El conocimiento es, desde la perspectiva de la ciencia de la dirección, la capacidad de solucionar problemas, el saber qué hacer, cómo hacerlo, dónde hacerlo, y para qué hacerlo.

# Población beneficiaria y actoras/es involucradas/os

## Población beneficiaria

- Profesionales de atención del CEM en comisaría San Juan Bautista.
- Personas usuarias, a quienes se les enviaba las medidas de protección por WhatsApp cuando los juzgados las emitían o cuando ellas las solicitaban.
- Autoridades (PNP, Fiscalía y Poder Judicial), a quienes regularmente se les envía por Gmail o WhatsApp los informes psicológicos o las medidas de protección de los casos.
- El Programa Nacional Aurora, a cuyos profesionales de la sede se les alcanza la información solicitada de manera oportuna y precisa.

## Actoras/es involucradas/os

TABLA 1.2. PERSONAL DE ATENCIÓN DEL CEM EN COMISARÍA SAN JUAN BAUTISTA

PROFESIONAL	FUNCIÓN	ACTIVIDADES QUE DESARROLLÓ
Lic. Ángele Márquez Orosco Ayala (Coordinación y área legal)	Gestión e implementación	Convocatoria a reuniones de coordinación; asignación de agenda; promoción de elaboración de la base de datos; búsqueda de expedientes judiciales y carpetas fiscales; descarga de medidas de protección.
Lic. Rildo E. Pacheco Huamán (Área de trabajo social)	Implementación	Descarga de informes sociales; agenda de actividades.
Lic. Claudia Mendoza Pauca (Área de trabajo social)	Implementación	Creación y promoción de la base de datos; descarga de informes sociales; agenda de actividades.
Lic. Lucía Ortiz Morales (Área legal)	Diseño, difusión e implementación	Diseño de la base de datos; búsqueda de expedientes judiciales y carpetas fiscales; descarga de medidas de protección; agenda de actividades.
Lic. Gloria Ccasa Ccahuantico (Área legal)	Implementación	Promoción de la búsqueda; descarga de medidas de protección; agenda de actividades.
Lic. Wendy J. Cabana Palomino (Área de admisión)	Implementación	Actualización de los datos principales de las personas usuarias.
Lic. Yesenia Domínguez Tucno (Área de psicología)	Implementación	Descarga de informes psicológicos.

---

Lic. Sonia I. Tovar Paredes (Área psicología)	Implementación	Descarga de informes psicológicos.
Lic. Jaime S. Pérez Manrique (Área legal)	Implementación	Descarga de medidas de protección.
Lic. Luis Carrasco Guitérrez (Área de psicología)	Implementación	Descarga de informes psicológicos; agenda de actividades.

---

## Estrategias y componentes

### Estrategia

La estrategia aplicada en esta experiencia fue el uso de la investigación propositiva o aplicada,<sup>5</sup> dirigida a una utilización inmediata y no al desarrollo de teorías (Rodríguez, 2005, p. 23). Este tipo de investigación se emplea para «hallar un nuevo producto que mejore las condiciones de vida, cuando requieren mejorar sus tecnologías o bien cuando tienen incertidumbre en la toma de decisiones» (Rodríguez 2005, p. 28), es decir, resolver problemas prácticos como el que tenía el CEM en comisaría San Juan Bautista, basado en las siguientes tareas:

- Implementar el Drive del CEM, con un PDF que contenga la documentación e información principal de los casos y los asuntos administrativos.
- Implementar la base de datos, usando Google Sheets, con la información básica de las fichas de las personas usuarias (nombre, edad, vínculo con la persona agresora, número telefónico, nivel de riesgo, etc.) y el enlace con los archivos en PDF de los informes psicológicos y sociales en la sección que le corresponde a cada persona usuaria (registro maestro).
- Crear otra hoja de cálculo dentro de dicha base de datos con una breve descripción del avance de los procesos judiciales de cada persona usuaria junto con el archivo de sus medidas de protección descargados en PDF o enlace en dicha hoja de cálculo.
- Crear otra hoja de cálculo dentro de dicha base de datos con las secciones E y F de la ficha, a fin de registrar los seguimientos diarios a las personas usuarias (lo que permite filtrar dichos seguimientos para el posterior llenado de las fichas en físico e identificar qué casos ya tuvieron o les falta seguimiento).
- Crear una agenda virtual con la aplicación gratuita Google Calendario.

---

<sup>5</sup>«Se le denomina también activa o dinámica y se encuentra íntimamente ligada a la investigación básica ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos. Aquí se aplica la investigación a problemas concretos, en circunstancias y características concretas» (Rodríguez, 2005, p. 23).

Adicionalmente, el proyecto tuvo un enfoque descriptivo, ya que con este tipo de enfoque «se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas» (Hernández, 2004, p. 92).

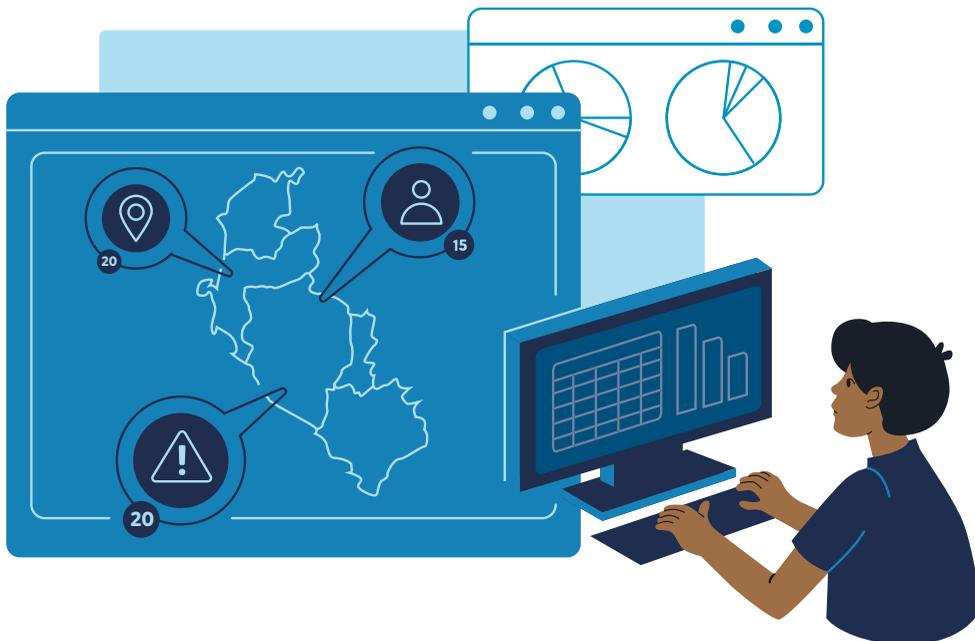
Este proyecto prioriza también los enfoques de atención oportuna, de integralidad, de riesgo y el enfoque centrado en la víctima.

## Componentes

Este plan se ha adaptado a la realidad del CEM en comisaría San Juan Bautista y a la realidad de sus personas usuarias. Dicho esto, se desarrollaron diversas actividades que pueden agruparse en cuatro componentes:

- Investigación de herramientas digitales
- Aplicación virtual para albergar documentación y casos.
- Participación virtual de la información con las personas usuarias y autoridades.
- Agenda de citas y diligencias
- Coordinación continua entre profesionales.

FIGURA 1.2. EJEMPLO DEL TRABAJO CON LAS BASES DE DATOS



# Desarrollo de la experiencia

## Acciones realizadas durante la experiencia

La experiencia consistió en implementar herramientas digitales que permitieran la rápida ubicación, organización sincronizada entre profesionales y envío de información oportuna a las personas usuarias del servicio y a las autoridades, así como la descarga de documentación relevante de los casos del CEM.

A raíz de la pandemia por el COVID-19, se hizo aún más necesario digitalizar la información, pensar en un trabajo colaborativo y vincular los sistemas de gestión de la información (gestión documental, gestoras/es de bases de datos, intranets, sitios de búsqueda y recuperación de la información), para que el equipo de profesionales del servicio y las personas usuarias accedan de forma fácil y organizada a la información.

TABLA 1.3. ACCIONES REALIZADAS DURANTE LA EXPERIENCIA

Durante la etapa de coordinación y asignación de tareas		
ACCIÓN O SUCESO	DESCRIPCIÓN	LOGROS
Reuniones de coordinación y exposición de dificultades, limitaciones administrativas y de atención, producto del aislamiento social y el trabajo remoto.	Se intercambiaron ideas sobre las soluciones digitales que podrían favorecer el trabajo colaborativo y el acceso a la información. Se optó por usar las que ofrece Google.	Unificación de criterios en el uso de las aplicaciones de Google y de una base de datos que integre documentos relevantes de los casos de las usuarias.
Fechas de las actas de reunión: 2020: 1 de abril, 1 de mayo, 1 de junio, 1 y 15 de julio, 1 y 15 de agosto, 1 de setiembre, 1 de octubre, 1 de noviembre y 1 de diciembre. 2021: 1 de enero y 1 de febrero.	Se distribuyeron funciones para buscar información documental y su posterior descarga digital en la base de datos.  Se coordinó el trabajo en equipo para usar la agenda virtual.	Asignación de funciones para implementar y actualizar documentos.  El compromiso de todas/os las/los profesionales de cumplir con las tareas asignadas.
Durante la etapa de implementación		
ACCIÓN O SUCESO	DESCRIPCIÓN	LOGROS
Digitalización documental y descarga de archivos en la base de datos.  Del 1 de julio de 2020 al 31 de mayo de 2021.	Escaneo de los documentos importantes de los casos y, si estaban en Word, se los convertía a PDF.  Descarga de estos documentos en el Drive y vinculación a la base de datos.  El área legal hizo la búsqueda de informes en el Poder Judicial de, prácticamente, todas las medidas de protección de los 218 casos anteriores a esta fecha y de los casos que seguían presentándose. Se descargaron a la computadora de quien hacía la búsqueda, se descargaron también en el Drive, se copiaba el enlace y pegaba en la base de datos.	Mejora en la calidad de las orientaciones brindadas a las personas usuarias, por el fácil acceso al relato del hecho de violencia, su nivel de riesgo y las medidas de protección.  Se coadyuvó al acceso a la justicia de las personas usuarias. Al consultar de forma digital las medidas de protección y la dirección de sus domicilios (donde generalmente ocurría la agresión), se las compartía con la policía y se detenía a las personas agresoras.

---

Durante la etapa de programación sincrónica

ACCIÓN O SUCESO	DESCRIPCIÓN	LOGROS
Uso de la agenda virtual Del 7 de enero al 31 de mayo de 2021	<p>El equipo de profesionales utiliza el calendario de Google para agendar las entrevistas y evaluaciones psicológicas, las audiencias, diligencias judiciales y fiscales.</p> <p>El equipo consulta rápidamente la disponibilidad de sus compañeras/os de trabajo.</p> <p>El área legal adjunta los documentos principales para las diligencias: notificaciones, enlace de la audiencia, informes psicológicos, constitución de actor civil, etc.</p>	<p>Acceso a la agenda de actividades desde la computadora o cualquier otro dispositivo portátil y desde cualquier lugar, de manera sincronizada, aminorando así el cruce de actividades y la reprogramación de citas.</p> <p>Trabajo colaborativo y reducción del tiempo muerto por descoordinación.</p>

---

Durante la etapa de registro virtual de acciones

ACCIÓN O SUCESO	DESCRIPCIÓN	LOGROS
Registro virtual de las acciones Del 14 de febrero al 31 de mayo de 2021	<p>Registro coordinado de las acciones en las secciones E y F (posteriormente, F y H), para crear un cuadro de consulta filtrable. Así, al registrar las acciones en fichas físicas, no se corre el riesgo de no respetar el espacio de alguna acción de fecha anterior realizada por otra/o compañera/o que en ese momento estuviera haciendo labor remota.</p>	<p>Se obtuvieron registros coordinados de las acciones de las/los profesionales que hacían labor remota y presencial el mismo día en la misma ficha.</p>

## Uso y aplicación de herramientas TIC

Se utilizaron los sistemas basados en la web, como Google Suite (hoy Google Workspace) que es un conjunto de soluciones ofimáticas y empresariales que Google provee en la nube a personas y empresas para mejorar la productividad. Permite la colaboración en tiempo real, su uso es aplicable para satisfacer las necesidades del servicio.

Una de las características principales de Google Suite (hoy Google Workspace) es la confidencialidad. Permite controlar los accesos de las personas usuarias, administrarlos y mantener la información segura. Las aplicaciones utilizadas se muestran a continuación.

TABLA 1.4. APLICACIONES DE GOOGLE SUITE (HOY GOOGLE WORKSPACE) UTILIZADAS EN LA EXPERIENCIA

APLICACIONES	VENTAJAS
<p>Calendario</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenda virtual almacenada en la nube</li> <li>• Equipo de profesionales sincronizado mediante su dispositivo móvil.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se encuentran 100 % en la nube.</li> <li>• No hay problema de versiones ni sincronización.</li> <li>• No es necesario enviar adjuntos a otras y otros colaboradoras/es.</li> <li>• Están disponibles desde cualquier dispositivo conectado a internet.</li> </ul>
<p>Drive</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alojamiento y preservación virtual de archivos</li> </ul>	
<p>Documentos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Similar a Microsoft Word</li> <li>• Creación y edición de textos directamente desde el navegador sin necesidad de instalar ningún programa.</li> </ul>	
<p>Hojas de cálculo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Similar a Excel</li> <li>• Útil para realizar cuadros y cálculos</li> </ul>	

## Facilidades, dificultades y resultados

### Facilidades

- Motivación y sentido de urgencia del equipo de profesionales  

La calidad de atención y protección a las personas usuarias se veía gravemente afectada por no contar con las herramientas necesarias para trabajar sus casos. Por ello, la motivación por aprender y actualizarse con conocimientos técnicos facilitó su tarea e impulsó el trabajo en equipo, en favor de las personas usuarias del CEM.
- Servicio de internet en las oficinas del CEM y en los dispositivos del equipo profesional  

Debido al aislamiento social y al trabajo remoto, se digitalizaron los documentos y la virtualización de gran parte de las actividades del CEM. Tanto el servicio de internet como los dispositivos tecnológicos fueron insumos básicos para acceder a Google Suite. Seguimos contando con servicio de internet a una aceptable velocidad y las computadoras se encuentran en estado óptimo.
- Uso de aplicaciones y dispositivos móviles por parte de las/los usuarias/os, las autoridades policiales, fiscales o judiciales, y el CEM  

A raíz del aislamiento social, usuarias/os y autoridades tuvieron que descargar aplicaciones, como Google Meet, WhatsApp y Telegram, y aprender a utilizarlas para mantenerse comunicadas. Esto permitió el flujo de la información entre el equipo, las personas usuarias, autoridades e hizo posible la continuidad de diligencias y audiencias de manera virtual.

## Dificultades

- Escaso conocimiento de las aplicaciones de Google

No existía una cultura de uso de aplicaciones virtuales ni el acompañamiento técnico de la unidad de informática del Programa Nacional Aurora para aprovechar estas tecnologías. Ante ello, se asignó la búsqueda de tutoriales en YouTube, sobre el uso de las aplicaciones de Google. Esta dificultad persiste, aunque en menor medida, ya que las/los nuevas/os profesionales necesitan en un comienzo familiarizarse con las aplicaciones, a diferencia de quienes se iniciaron en la experiencia.

- Vacíos en los lineamientos para el trabajo remoto

No existía un protocolo para el trabajo remoto. Ante esta dificultad se realizaron reuniones de coordinación, se creó una agenda virtual y una base de datos con las secciones de registro de seguimiento de los casos a fin de armonizar la labor remota con la labor presencial. Persiste este desafío actualmente y es necesario un protocolo o lineamientos estandarizados que ayuden a enfrentar de manera institucional los desafíos del trabajo remoto y la virtualidad. No obstante, gracias a las herramientas virtuales, hay una mejor organización y se ha logrado un trabajo colaborativo armonizado.

- Falta de lineamientos para la gestión de archivos físicos y virtuales

No existe un protocolo ni un programa tecnológico estandarizado de gestión virtual de la documentación de los casos. Ante ello se acordó la forma en que se almacenaría virtualmente la información documental, lograr una fácil visualización de dichos documentos y programar las actividades de manera sincronizada. La dificultad persiste. Es necesario establecer un protocolo o lineamientos de la sede y contar con la asistencia de un área de sistemas o de tecnología para los CEM.

- Poco interés de la coordinación regional (antes unidad territorial)

No se recibe el acompañamiento necesario de la unidad territorial de Ica respecto de una mejor implementación de la base de datos o respecto de la gestión documental y protección de los documentos virtuales a pesar de que se comunicó mediante oficio y llamadas telefónicas a las/los representantes de la unidad territorial en cuanto al presente proyecto, el desafío persiste.

- Limitada seguridad

No existe un protocolo ni lineamiento estandarizado de protección y preservación de los documentos virtuales desde la sede. El equipo profesional ingresa a un mismo correo, lo cual hace vulnerable la seguridad de la protección de los datos y documentos. Se han disminuido los riesgos en la seguridad, protección y preservación de los documentos virtuales, pero la dificultad persiste.

## Resultados

1. Orientaciones profesionales eficaces durante la labor remota o presencial, gracias al fácil acceso a la información. Personas usuarias más satisfechas.
2. Digitalización y almacenamiento de 417 expedientes con acceso remoto desde la nube.
3. Fácil acceso a la información desde cualquier dispositivo (computadora o celular) y desde cualquier lugar (dentro o fuera del CEM).
4. Reducción del riesgo de reprogramación de citas y actividades del CEM por fallas en la comunicación.
5. Mejora en la debida diligencia al ofrecer a las autoridades, de manera remota, información sobre las víctimas (informes psicológicos y sociales, medidas de protección, actuados policiales, etc.).
6. Mejor ambiente laboral, porque el trabajo colaborativo fluye con apoyo de la tecnología.

TABLA 1.5. EVIDENCIA DE LOS PROGRESOS ALCANZADOS

INDICADOR	ANTES	DESPUÉS
Calidad en la orientación y atención a las personas usuarias	Insatisfacción en las personas usuarias al no ser atendidas de manera eficaz y no tener información de sus casos.	Se orienta a las personas usuarias de manera inmediata, con la información y el avance de sus casos, lo que genera confianza en nuestros servicios.
Productividad y satisfacción laboral	<p>Insatisfacción del equipo profesional al no contar con información para brindar una atención adecuada.</p> <p>Se genera tiempo muerto, pues la información no es compartida entre todas las áreas de atención.</p>	Se tiene la información documental en una misma base de datos en la nube. El personal profesional accede, en forma simultánea, a ella y a los archivos relacionados con los casos, lo que permite el cumplimiento de metas, el aprovechamiento adecuado del tiempo y la motivación del equipo profesional.
Acceso a la información durante el trabajo remoto	Difícil acceso a la información de los casos desde los domicilios del personal. La situación es más grave para el área legal, debido a sus dificultades para compartir las medidas de protección y coadyuvar con celeridad en la detención policial de la persona agresora ante un nuevo hecho de violencia en flagrancia.	Se accede virtualmente a la documentación principal de los casos desde cualquier dispositivo. Tanto el equipo profesional del área legal como el de las demás áreas pueden visualizar y descargar fácilmente las medidas de protección y enviarlas de inmediato a la autoridad policial por WhatsApp o correo electrónico, desde cualquier lugar y dispositivo.

---

Programación de actividades durante el trabajo remoto

Alto riesgo de reprogramación de actividades por la imposibilidad recurrente de lograr una coordinación simultánea.

Se cuenta con una agenda virtual en Google Calendar, que permite gestionar la agenda de manera virtual. Esto permite que el personal sincronice sus actividades y reduzca en un 90 % el riesgo de reprogramación.

---

Integración de acciones en la ficha física de atención de casos

Al llenar las fichas físicas, quienes hacían labor presencial no visualizan los seguimientos ni las acciones de quienes hacen labor remota.

Quienes hacen labor presencial visualizan fácilmente las acciones de quienes hacen labor remota. De esta manera, no hay problema de superposición de los registros.

---

## Conclusiones, recomendaciones y lecciones aprendidas

### Conclusiones

1. Fue muy pertinente almacenar en un Drive la documentación principal de los casos. Esto facilitó el trabajo colaborativo de las/los profesionales.
2. Es muy pertinente que existan documentos maestros con la información básica de las fichas de las personas usuarias (nombre, edad, nombre de la persona agresora y tipo de vínculo con él, número telefónico, nivel de riesgo, etc.), sus informes psicológicos y sociales descargados en archivo PDF o como enlace. Se atienden grandes cantidades de casos, que seguirán aumentando, lo que dificultará aún más el uso de formatos físicos para albergar esta información.
3. Se puede atribuir a la implementación de las herramientas de Google las siguientes mejoras: la coordinación de actividades, una mejora en la obtención de información por las/los profesionales del área legal.

### Recomendaciones

1. Estandarizar los procesos de gestión de información virtual en todo el país.
2. Establecer lineamientos desde la sede central sobre el manejo de expedientes en la nube y adquirir una aplicación de pago en todo el país.
3. Mantener en el contexto de la presencialidad el uso de estas herramientas digitales porque han optimizado la coordinación con las/los operadoras/es y la comunicación con las personas usuarias.

## Lecciones aprendidas

1. La utilización de Google Suite permitió mejorar la atención a las personas usuarias y la coordinación del equipo profesional en el contexto de trabajo remoto debido a la pandemia por el COVID-19.
2. La digitalización de la información de los casos y la implementación del uso de soluciones web sigue siendo necesaria durante la labor presencial para facilitar el intercambio de información entre el CEM, las autoridades y las personas usuarias.
3. Las herramientas de almacenamiento y trabajo en la nube de Google son pertinentes para la gestión de la información en el CEM, por su gratuidad, proceso intuitivo y disponibilidad en todos los equipos móviles.

## Referencias

---

- Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación, 6.a edición, McGraw-Hill; Interamericana Editores, México.
- Rodríguez Moguel, E. A. (2005). *Metodología de la investigación*, 5.a edición, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Ushakova, T. (2015). El Derecho de la OIT para el trabajo a distancia: ¿una regulación superada o todavía aplicable? *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, pp. 1-19, 3(4).[europeanrights.eu/public/commenti/Bronzini21-USHAAKOVA-332-686-1-PB](http://europeanrights.eu/public/commenti/Bronzini21-USHAAKOVA-332-686-1-PB).
- Valencia Cantuta, A. M. C. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *Revista IUS* 12(41), pp. 203-226, [scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-21472018000100203](http://scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100203).
- Vargas Raschio, T. (2010). «La respuesta del ordenamiento laboral peruana» frente al teletrabajo, Tesis para obtener el título profesional de abogado". Tesis para optar el título profesional en derecho, Pontificia Universidad Católica del Perú, <http://hdl.handle.net/20.500.12404/1614>.



# 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

---

Servicio/Unidad: CEM Tingo María

Periodo: febrero - diciembre 2019

Categoría: articulación interinstitucional

Región: Huánuco

Sistematización: Rosa Elizabeth Ballardo Japan

Asistencia técnica: Teresa María Viviano Llave

---

## Resumen

Este trabajo analiza la experiencia desarrollada en el Centro Emergencia Mujer (CEM) Tingo María, en todos los distritos de la Provincia de Leoncio Prado y que tuvo por finalidad enfrentar el bajo involucramiento de los Gobiernos locales, la falta de instancias de concertación y el insuficiente liderazgo; todo ello en un contexto de alta incidencia de casos de violencia sexual hacia las mujeres y niñas.

La estrategia de intervención consistió en un proceso de incidencia hacia autoridades locales para implementar las instancias distritales de concertación (IDC) desde la instancia provincial de concertación (IPC), a través de reuniones descentralizadas. Esto incluyó la generación de instrumentos de gestión, el fortalecimiento de capacidades y el involucramiento en acciones preventivas descentralizadas.

Tuvo como resultado el fortalecimiento del compromiso y liderazgo de los alcaldes y funcionarias/os, la priorización del tema en la agenda local, la aprobación de políticas públicas, entre ellas, 10 ordenanzas municipales de creación de instancias de concertación en sus 10 distritos, las cuales funcionan en la actualidad. Las capacitaciones lograron el incremento de conocimientos sobre la Ley N.º 30364 y también la participación activa de los miembros de las instancias para la aprobación e implementación de las ordenanzas, así como en la derivación de casos de violencia al CEM o a las instituciones competentes.

---

<sup>1</sup>Tal como lo establecía la Ley N° 30364, Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo familiar.

# Introducción

La violencia es la forma más generalizada de violación a los derechos humanos, vigente desde tiempos remotos en todos los grupos sociales, que, a pesar de los costos sociales, materiales y humanos que ocasiona, existen aún instituciones o expresiones socioculturales que la niegan, opacan o legitiman (Rodríguez, 2002). Este flagelo social se perpetúa a través de las generaciones y se refleja en las estadísticas de violencia, dando cuenta de la importancia del tema y de la necesidad de mejorar las políticas sociales de promoción y protección de la mujer y de los integrantes del grupo familiar.

En ese marco, la provincia de Leoncio Prado no ha sido ajena a la problemática, con presencia de casos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar y una baja participación de las autoridades locales frente a ello. A pesar de existir la Ley N.º 30364, no se han visibilizado acciones de articulación para abordar la violencia. Por ello, se tuvo la necesidad de generar sinergias para impulsar la creación de las instancias distritales de concertación (IDC) en 2019, esto fomentó acciones de prevención y atención frente a casos de violencia. Esta experiencia ha promovido que la ciudadanía y las autoridades locales conozcan la ruta de atención y las instituciones de apoyo, y actúen según las funciones establecidas en la Ley N.º 30364.

La estrategia fue la articulación interinstitucional, con la finalidad de impulsar la creación de las IDC y mejorar las sinergias distritales a través de reuniones descentralizadas de la instancias provincial de concertación (IPC). Así, las autoridades locales comprenden el funcionamiento de un espacio de concertación y la incidencia con datos estadísticos por distritos, y fortalecen las capacidades de las/los actoras/es locales. Se promovió la articulación interinstitucional en cada uno de los distritos de la provincia de Leoncio Prado y el empoderamiento y participación de las autoridades locales. Como resultado, en los diez (10) distritos de Leoncio Prado se emitieron ordenanzas municipales de creación de sus instancias de concertación (IC), se instalaron siete (7) IDC. Además, se organizaron cinco (5) talleres de fortalecimiento para sus integrantes y tres actividades de prevención descentralizadas en los centros poblados.

En ese sentido, la experiencia es una buena práctica replicable y adaptable para otras provincias y distritos del Perú, a fin de fortalecer las capacidades de sus actoras/es locales e implementar las IC, fomentando acciones inmediatas en la lucha contra la violencia. Asimismo, esta información será útil y necesaria para adoptar medidas dirigidas a reducir los altos índices de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar. Las IC constituyen una parte fundamental para prevenir, erradicar y sancionar toda forma de violencia.

# La experiencia

## La institución

Esta sistematización corresponde a la experiencia del Centro Emergencia Mujer Tingo María.

## El problema

La violencia hacia las mujeres y los integrantes del grupo familiar no se limita a una cultura, región o país ni a ciertos grupos dentro de la sociedad. En 2018, según los datos del Programa Nacional Aurora, Ministerio del Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), en el Perú se registraron 133 697 casos de violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar y violencia sexual: 85 % mujeres y 15 % hombres. Asimismo, según la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES) 2018, en la región Huánuco el 66,8 % de mujeres alguna vez unidas (casadas, convivientes, viudas, separadas, divorciadas) declararon haber sido víctimas de violencia: 26,6 % violencia física; 64,5 % violencia psicológica y 9,0 % violencia sexual.

Estos datos no son ajenos en la provincia de Leoncio Prado (región Huánuco), dado que, en 2018, el CEM Tingo María atendió 363 casos, de los cuales, 143 eran por violencia psicológica, 93 por violencia física, 126 por violencia sexual y un caso por violencia económica, como se detalla en la siguiente tabla:

TABLA 1.1. REGISTRO DE CASOS CEM SAN JUAN BAUTISTA

DISTRITO	VIOLENCIA FÍSICA	VIOLENCIA PSICOLÓGICA	VIOLENCIA SEXUAL	VIOLENCIA ECONÓMICA	TOTAL
Rupa-Rupa	56	85	39	-	180
Daniel Alomía Robles	5	9	5	-	19
Hermilio Valdizán	1	4	1	-	6
José Crespo y Castillo	2	2	18	-	22
Luyando	-	11	20	-	31
Mariano Dámaso Baraún	4	8	10	1	23
Pucayacu	-	-	1	-	1
Castillo Grande	16	12	11	-	39
Pueblo Nuevo	2	2	2	-	6
Santo Domingo de Anda	-	1	1	-	2
Otros*	7	9	18	-	34
Total	93	143	126	1	363

\*El CEM Tingo María por cercanía geográfica ha atendido casos fuera de la jurisdicción de la provincia de Leoncio Prado, entre ellos, en provincia de Huamalíes (distrito de Monzón), provincia de Marañón (distritos de La Morada y Santa Rosa de Yanajanca) y provincia de Pachitea (distrito de Chaglla). Elaboración propia.

A esta evidencia se sumó la poca participación de las autoridades locales frente a la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar, a pesar de encontrarse normado en la Ley N.º 30364. Dichas autoridades consideraban ese conjunto de temas como un asunto privado o como una tarea para ciertas instituciones, que generaba gasto, que no era necesario su abordaje y, como estaban por culminar su gestión, priorizaban el cierre de sus acciones. En consecuencia, en 2018 solo se crearon dos instancias de concertación (IPC Leoncio Prado e IDC Pucayacu) de los diez distritos de la provincia de Leoncio Prado, creadas gracias a la incidencia del CEM Tingo María, y no por iniciativa de los Gobiernos locales. Además, en 2018 se contaba con la Mesa Niño, Niña, Adolescente, Mujer —espacio de concertación— donde se abordaba la violencia solo en fechas emblemáticas y se contaba con respaldo de diversas instituciones públicas y organizaciones de la ciudad de Tingo María. Sin embargo, en 2019 se dejó de abordar la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar, pues referían que en las IC era donde deberían abordarse estos asuntos.

Ante esta dura realidad, en 2019, con la nueva gestión de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, fue necesario contar con espacios de concertación que congregaran a representantes de la Policía Nacional del Perú, el Ministerio Público, el Poder Judicial, el CEM, los sectores salud y educación, y los miembros de la sociedad civil organizada. Se instaló la IPC; de esta manera, fue posible adoptar medidas dirigidas a reducir los altos índices de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar en la provincia.

Con la articulación de la IPC no solo se realizaron las acciones de acuerdo con las funciones establecidas en la Ley N.º 30364, sino que estas se han descentralizado hacia los distritos, con la finalidad de impulsar la creación de IDC que mejoren la articulación distrital y prevengan y atiendan la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar. Se organizaron reuniones descentralizadas de la IPC para que las autoridades locales entendieran el funcionamiento de un espacio de concertación y se presentaron datos estadísticos por distritos para informarles sobre la problemática de la violencia y la necesidad de fortalecer las capacidades de las/los actoras/es locales. Asimismo, se descentralizaron acciones de prevención en centros poblados de los distritos de la provincia de Leoncio Prado, a fin de que la población conociera la ruta de atención, las instituciones de apoyo y el acercamiento de las autoridades locales y provinciales que trabajan en articulación contra la violencia.

## Objetivos de la experiencia

### Objetivo general

Mejorar la articulación interinstitucional de los sistemas de prevención frente a la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar en la provincia de Leoncio Prado.

### Objetivos específicos

1. Generar sinergias entre instituciones, que favorezcan las acciones para disminuir la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar en la provincia de Leoncio Prado.
2. Impulsar la creación de instancias distritales de concertación para mejorar la articulación distrital en los sistemas de prevención de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar en la provincia de Leoncio Prado.

# Marco de referencia

## Antecedentes

Una primera experiencia relevante la podemos encontrar en Costa Rica. Este país, en el marco de su Política Nacional para la Atención y la Prevención de la Violencia contra las Mujeres 2017-2032, cuenta con un Sistema Nacional de Atención y Prevención de la Violencia Intrafamiliar y Violencia contra las Mujeres (SISTEMA). Sus objetivos son promover políticas públicas que garanticen el cumplimiento de los mandatos establecidos por convenciones ratificadas por el Estado costarricense y la legislación del país atinente, y brindar a las personas afectadas por violencia contra las mujeres o violencia intrafamiliar atención integral que les permita mejorar su situación, y recuperar y construir un nuevo proyecto de vida.

En ese marco, el SISTEMA es una instancia de deliberación, concertación, coordinación y evaluación entre el Instituto Nacional de Mujeres de Costa Rica (INAMU), los ministerios, las instituciones descentralizadas del Estado y las organizaciones relacionadas con la temática. Este sistema se estructuró en dos niveles:

1. Nivel sectorial/intersectorial, en el cual participan todas las instituciones integrantes del SISTEMA, así como las organizaciones no gubernamentales y otras/otros actores/es de la sociedad civil.
2. Nivel territorial, conformado por redes locales, donde participan igualmente representantes de las instituciones gubernamentales que tengan presencia local y, de manera voluntaria, representantes de las organizaciones no gubernamentales y actores/es civiles que deseen integrarse. Con la finalidad de construir y consolidar un espacio de coordinación intersectorial, interinstitucional y de la sociedad civil, para el desarrollo de políticas locales de prevención, detección y atención de la violencia intrafamiliar y el abuso sexual extrafamiliar.

En la actualidad, el Instituto Nacional de Mujeres de Costa Rica (2018) cuenta con información que funciona en alrededor de ochenta redes en todas las provincias, en diferentes cantones y distritos de Costa Rica.

Otro trabajo importante es “Vigilancia ciudadana en materia de violencia contra las mujeres en el marco de la Ley N.º 30364. Manual de orientación” (Allejos 2020), cuyo objetivo fue dar a conocer herramientas y mecanismos que sustenten adecuadamente la conformación de comités de vigilancia en materia de violencia en los diversos niveles de Gobierno, constituyéndose en aliados estratégicos para el seguimiento y avance de los compromisos asumidos por las instancias regionales, provinciales y locales de concertación, previstas en la Ley N.º 30364. Tuvo como principales conclusiones:

1. La normatividad legal vigente no establece una ruta o un procedimiento específico para realizar la vigilancia ciudadana al cumplimiento de las políticas o normas en materia de violencia hacia las mujeres.
2. Se requiere que las personas que integran los comités de vigilancia ciudadana cuenten con información sobre la Ley N.º 30364.
3. Para un adecuado proceso de vigilancia ciudadana en materia de violencia, se debe cumplir con cinco etapas fundamentales: recopilación de información, identificación del problema, observación, elaboración y remisión.

De otro lado, en el “Estudio de las brechas de género en los espacios de concertación y coordinación regional” (Robles, 2013), cuya finalidad fue identificar las diferencias en las brechas de género

entre las provincias rurales y urbanas en la región Piura, así como los factores cualitativos presentes en las brechas de género limitantes para la participación social y política de las mujeres en los espacios de concertación y coordinación regional, se compartieron tres hallazgos:

1. Situación actual de los espacios de concertación y coordinación regional
2. Indicadores de inequidad de género con medidas de discriminación positiva para la participación social y política de las mujeres
3. Barreras culturales invisibles de género

## Bases teóricas

Según Olivares e Incháustegui (2011), reconocer la complejidad y la diversidad de factores y situaciones de la violencia de género requiere establecer las condiciones de las prácticas de violencia que se presentan en los niveles del territorio social. En ese sentido, se hace necesario construir contextos de seguridad para la población, desactivar y erradicar la violencia.

El enfoque ecológico nos proporciona una visión holística, dado que establece que cada persona está inmersa en una multiplicidad de niveles relacionales: individual, familiar, comunitario y social, donde pueden producirse distintas expresiones y dinámicas de violencia y desde esa mirada también realizar la intervención integral de la violencia. Las intervenciones deben tener presentes los diferentes niveles que existen en este modelo para así obtener resultados, debido a que cada nivel está interconectado y se puedan determinar factores de riesgo y protección. Por ejemplo: a través de la institucionalización de los protocolos, se puede mejorar la respuesta en la comunidad y desanimar a quienes agreden de cometer actos de violencia (ONU Mujeres, 2013).

Por tanto, el modelo ecológico representa un paso necesario de articulación de las políticas de prevención, atención y sanción de la violencia de género, en vinculación con las de seguridad pública, cuyos nexos teóricos y prácticos recién han comenzado a explorarse (Backhaus, 1999; Massolo, 2005; Falú, 2009; Rainero, 2009; Carrión, 2007; Tamayo, 2003, como se citó en Olivares e Incháustegui, 2011). En este sentido, se debe asumir el desafío, tanto conceptual como metodológico en las políticas de seguridad y las políticas de igualdad de género (Olivares e Incháustegui, 2011).

De otro lado, con respecto a la articulación interinstitucional, se refiere a la acción de unir, enlazar entre varios actores. Se origina a partir de la organización entre varias instituciones públicas, privadas o de la sociedad civil, en la que acuerdan políticas públicas y se realizan actividades específicas en las que cada integrante acepta una o varias tareas puntuales sin que se genere entre ellas relaciones de subordinación (Díaz y Pulido, 2018).

Esta puede organizarse de diversas formas, para lo cual es fundamental la cooperación, ya que de esta manera se puede perseguir los mismos objetivos (Díaz y Pulido, 2018). Según la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP, 2016), la articulación interinstitucional alude a la necesidad de asociar los niveles de Gobierno con las instituciones que lo constituyen con el fin de aumentar los recursos y capacidades, así como a lograr objetivos y acciones.

De otro lado, en el Perú, la Ley N.º 30364, Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar, define a la violencia contra las mujeres como «cualquier acción o conducta que les causa muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico por su condición de tales, tanto en el ámbito público como en el privado». Esta ley precisa mecanismos, medidas y políticas integrales de prevención, atención y protección a las víctimas desde los distintos niveles de Gobierno. Asimismo, crea el Sistema Nacional para la Prevención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar, el cual realiza labores de coordinación, articulación y vigilancia. En este marco,

promueve la creación e implementación de las instancias de concertación regionales, provinciales y distritales, y tiene como objetivo implementar una estrategia articulada de prevención, sanción y erradicación de la violencia entre los distintos niveles de Gobierno.

## Conceptos operativos

- **Articulación territorial:** Integración de dos o más entidades de distinto nivel de Gobierno en las distintas fases del proceso presupuestario asociados a un programa presupuestal (Ministerio de Economía y Finanzas).
- **Fortalecimiento de capacidades:** Proceso de liberar, fortalecer y mantener la capacidad de las personas, las organizaciones y la sociedad en general para la gestión exitosa de sus asuntos (FAO, s/f).
- **Instancia distrital de concertación:** Espacio de concertación a nivel distrital, que tiene como responsabilidad elaborar, implementar, monitorear y evaluar las políticas públicas encargadas de combatir la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar a nivel distrital, en el marco de la Ley N.º 30364.
- **Instancia provincial de concertación:** Espacio de concertación que tiene como responsabilidad elaborar, implementar, monitorear y evaluar las políticas públicas encargadas de combatir la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar a nivel provincial, y promover el cumplimiento de la Ley N.º 30364. Los Gobiernos provinciales disponen mediante una ordenanza la creación de la «instancia provincial de concertación», integrada por la máxima autoridad y las instituciones y representantes que señala el reglamento de la Ley N.º 30364, art. 107.
- **Sinergia:** Resultado de la articulación interinstitucional, donde se ha logrado un mejor manejo del plan de políticas públicas, sean institucionales o interinstitucionales (Ilari, 2002).
- **Sistema Nacional para la Prevención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar:** Sistema funcional encargado de coordinar, planificar, organizar y ejecutar acciones articuladas e integradas que garantizan el cumplimiento de la política pública en materia de prevención, atención, protección y reparación de la víctima, así como la sanción y reeducación de la persona agresora, para lograr la erradicación de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar (Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar, 2018).

## Población beneficiaria y actoras/es involucradas/os

### Actoras/es directas/os

Autoridades y funcionariado de los diez distritos de la provincia:

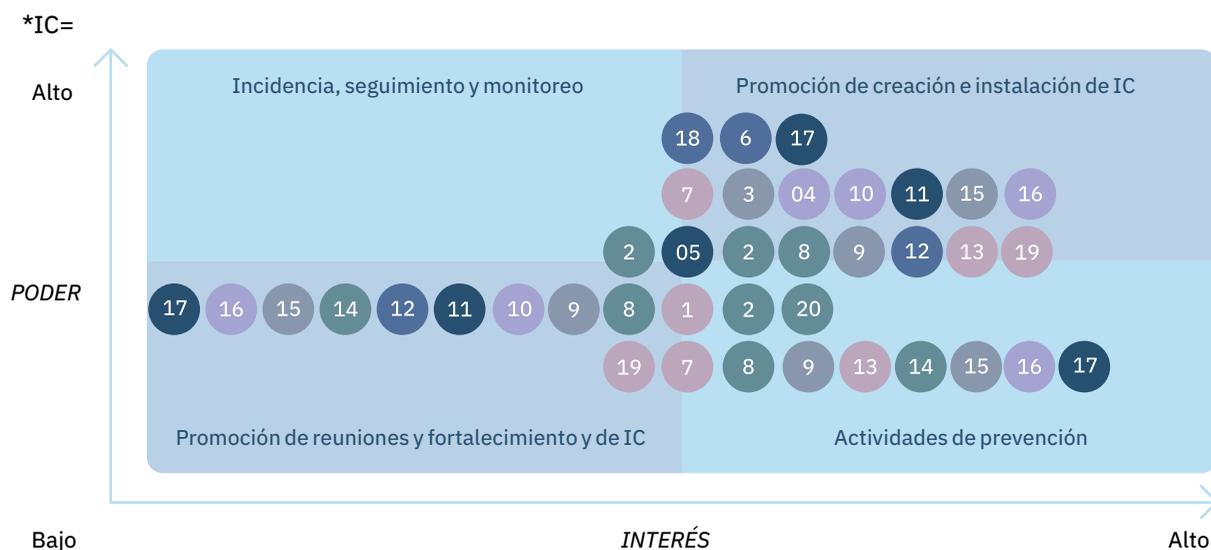
- Alcalde y funcionariado de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado (distrito de Rupa-Rupa, capital de la provincia).
- Alcalde y funcionariado de las gerencias de Desarrollo Social de las municipalidades distritales de Mariano Dámaso Beraún, Luyando, Castillo Grande, Daniel Alomía Robles, Hermilio Valdizán, Pueblo Nuevo, Santo Domingo de Anda, Pucayacu, José Crespo y Castillo.
- Subprefectura Provincial Leoncio Prado

- Subprefecturas distritales de Mariano Dámaso Beraún, Luyando, Castillo Grande, Daniel Alomía Robles, Hermilio Valdizán.
- Comisarías de la Familia de Tingo María, Cayumba, Pumahuasi y de Aucayacu.
- Poder Judicial
- Juzgado de Paz distrital (Mariano Dámaso Beraún)
- Ministerio Público
- Red de Promoción de Derechos de la Mujer (PRODEM)
- Casa de Acogida María Luisa de Jesús - CEPROVI
- Red de Salud de Leoncio Prado / Centros de salud
- UGEL - Leoncio Prado / Instituciones educativas
- Módulo Defensorial de Tingo María

## Actoras/es indirectas/os

Población en general de los diez distritos de la provincia:

FIGURA 1: MATRIZ DE INVOLUCRADAS/OS



N.º	INSTANCIAS DE CONCERTACIÓN	N.º	INSTANCIAS DE CONCERTACIÓN
1	CEM Tingo María	11	Red de Salud Leoncio Prado
2	Municipalidad provincial	12	Centros de salud distritales
3	Funcionarias/os de las municipalidades distritales (gerenta/e de Desarrollo Social, subgerenta/e de DEMUNA)	13	Ministerio Público

4	Municipalidades distritales	14	Poder Judicial (provincial)
5	Funcionarias/os de las municipalidades distritales (gerenta/e de Desarrollo Social, subgerenta/e de DEMUNA)	15	Juezas y jueces de Paz (distritales)
6	Subprefectura provincial	16	Casa de Acogida María Luisa de Jesús
7	Subprefecturas distritales	17	Red de Promoción de Derechos de la Mujer
8	Comisaría de la Familia-Tingo María	18	Módulo Defensorial de Tingo María
9	Comisarías jurisdicción distritales	19	Juntas vecinales / Organizaciones sociales de base
10	UGEL-Leoncio Prado / instituciones educativas	20	Población en general

## Estrategias y componentes

Para desarrollar la experiencia se partió de la implementación de la instancia provincial de concertación (IPC) para la prevención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar en la provincia de Leoncio Prado. Se han logrado sinergias entre sus miembros, quienes no solo han participado, sino comprometido en cada una de las acciones o componentes de la estrategia para ser posible la creación e implementación de las IDC.

### Estrategia

- Incidencia a autoridades locales para implementar instancias distritales de concertación:  
Se emitieron documentos dirigidos a los Gobiernos locales con información sobre la Ley N.º 30364, el modelo de ordenanza municipal, entre otros; reuniones con autoridades locales y jornadas de sensibilización para su implementación.
- Generación de instrumentos de gestión de las instancias de concertación:  
Se desarrollaron reuniones de trabajo de manera descentralizada para poder generar sinergias en los distritos.
- Fortalecimiento de capacidades de los integrantes de las instancias de concertación:  
Capacitación a las autoridades locales y miembros de las instancias provincial y distritales de Leoncio Prado, en temas como la Ley N.º 30364, el Protocolo Base de Actuación Conjunta en el ámbito de Atención Integral y Protección Frente a la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar, el Protocolo Interinstitucional de Acción frente al Femicidio, Tentativa de Femicidio y Violencia de Pareja de Alto Riesgo, el Plan Nacional de Violencia de Género 2016-2021, rutas de atención para la mejora de la atención, instrumentos de gestión: ordenanza municipal, reglamento interno, entre otros.

- **Empoderamiento:**  
Toma de decisiones de políticas públicas de los Gobiernos locales: creación e instalación de las instancias distritales de concertación.
- **Actividades preventivas descentralizadas:**  
Actividades de promoción de servicios dirigidas a la población de los distritos de Mariano Dámaso Beraún y Rupa-Rupa.

## Componentes

### Articulación interinstitucional

Existen en los diez distritos de la provincia de Leoncio Prado, con la finalidad de involucrarlos, generar sinergia e implementar espacios de concertación distritales para adoptar medidas frente a la violencia contra las mujeres y el grupo familiar. Se fortalecieron las capacidades de las autoridades locales y miembros de las instancias (provincial y distritales), se organizaron reuniones descentralizadas (las y los integrantes de la IPC visitaron los diferentes distritos con sus propios recursos), acciones de incidencia y seguimiento.

## Desarrollo de la experiencia

En el proceso de la buena práctica se han desarrollado las siguientes etapas:

TABLA 2.2. ETAPAS DE LA EXPERIENCIA

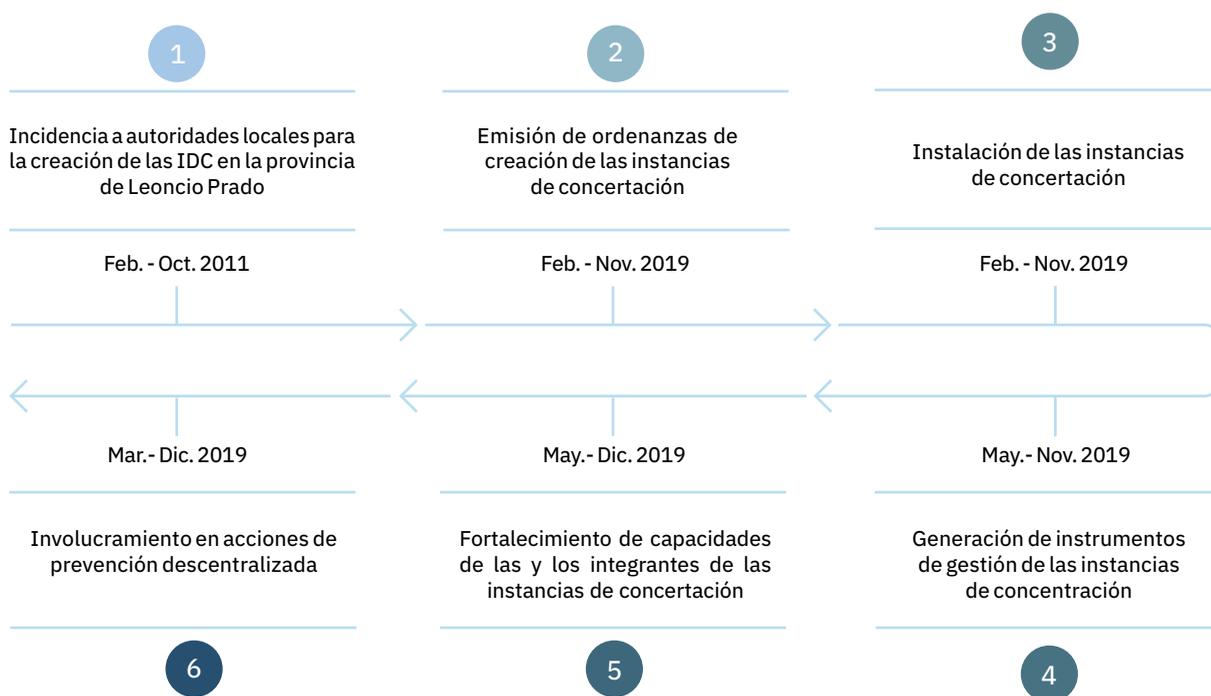
ETAPA	ACCIÓN O SUCESO	FECHA	DESCRIPCIÓN Y LOGRO
Incidencia sobre las autoridades locales para crear instancias distritales de concertación en la provincia de Leoncio Prado	Envío de documentos a Gobiernos provinciales y distritales	Feb. - oct. 2019	Se solicitó la creación de la IDC en los distritos de Leoncio Prado, la instalación de la IPC y en el distrito de Pucayacu.  Se informó a los distritos sobre la creación e instalación de las IC.
	Reuniones con autoridades locales de los distritos		Se organizaron reuniones de trabajo con las gerencias de Desarrollo Social de las municipalidades para motivar su participación, generar sinergias e implementar espacios de concertación provincial/distritales. Se crearon IC en los diez distritos. Siete fueron instalados en el 2019.
	Jornadas de sensibilización a autoridades locales		Se desarrollaron dos jornadas de sensibilización para que las autoridades de Pueblo Nuevo y Santo Domingo de Anda comprendan la importancia de contar con un espacio de concertación en el distrito.  Se comprometieron a trabajar contra de la violencia.

Emisión de ordenanzas de creación de las instancias de concertación	Ordenanzas publicadas	Feb. - nov. 2019	<p>Se emitieron ocho (8) ordenanzas municipales para crear las IDC. En 2018 se crearon la IPC de Leoncio Prado y la IDC de Pucayacu. La creación de las IC fue por incidencia de la promotora del CEM Tingo María y no por iniciativa de los Gobiernos locales, pues no tenían interés en implementarlas por estar culminando su gestión.</p> <p>Se emitieron ordenanzas municipales de creación de IC para la provincia y todos sus distritos.</p>
Instalación de las instancias de concertación	Instalación de la IPC	Feb. - nov. 2019	<p>Se instaló una (1) IPC y seis (6) IDC. Participaron en la instalación miembros de la IPC para que la población y las autoridades tuvieran el respaldo de diversas instituciones/organizaciones.</p>
Generación de instrumentos de gestión	Reuniones de trabajo	Mar. - dic. 2019	<p>La IPC realizó nueve (9) reuniones mensuales de trabajo, cuatro (4) de ellas descentralizadas. Se fortalecieron sus capacidades en la Ley N.º 30364 y en los instrumentos de gestión (modelos de ordenanza, reglamento interno, plan de trabajo).</p> <p>La IDC Mariano Dámaso Beraún implementó acciones descentralizadas para convocar la participación de la población y de las autoridades locales.</p>
Fortalecimiento de capacidades en sus miembros	Talleres de fortalecimiento	May. - dic. 2019	<p>Se realizaron siete talleres de fortalecimiento para las y los miembros de las IPC e IDC. Temas tratados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N.º 30364</li> <li>• Protocolo Base de Actuación Conjunta en el ámbito de Atención Integral y Protección Frente a la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar</li> <li>• Protocolo Interinstitucional de Acción frente al Femicidio, Tentativa de Femicidio y Violencia de Pareja de Alto Riesgo, Plan Nacional de Violencia de Género 2016-2021.</li> <li>• Rutas de atención para la mejora de la atención, instrumentos de gestión: ordenanza municipal, reglamento interno.</li> </ul>
Acciones de prevención descentralizada	Acciones preventivas dirigidas a la población	May. - nov. 2019	<p>Se desarrollaron tres acciones de prevención:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una acción descentralizada en el caserío de Bejucal (Mariano Dámaso Beraún). Participaron miembros de la IP, CEM, Ministerio Público, Poder Judicial, Defensoría del Pueblo y la IDC.</li> <li>• Dos acciones en el marco del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer. Participaron las IPC e IDC.</li> </ul>

## Linea de tiempo

La intervención empezó en febrero de 2019 con la implementación de la Instancia Provincial de Concertación de Leoncio Prado. Ese fue el punto de partida de la buena práctica que concluyó en diciembre del mismo año.

FIGURA 2.2. LÍNEA DE TIEMPO



## Facilidades

A lo largo del proceso se presentó una serie de condiciones que contribuyeron a ejecutar esta buena práctica:

- Las personas integrantes de la IPC Leoncio Prado se comprometieron a trabajar de manera articulada.
- La decisión y el apoyo de las instituciones/organizaciones para impulsar la dinámica de trabajo de la IPC Leoncio Prado.
- La gestión con las diferentes instituciones (provincial/distritales) para desarrollar las actividades de las IC en sus ambientes.
- La participación e involucramiento de las subprefecturas distritales de la provincia de Leoncio Prado fue decisiva para tratar mejor la temática en sus ámbitos jurisdiccionales.
- La experiencia de algunas y algunos miembros de la IPC de Leoncio Prado en el trabajo con redes, mesas, intersectoriales e interinstitucionales en la localidad.

## Dificultades

- Los Gobiernos distritales desconocían el funcionamiento y la importancia de las IC en el marco de la Ley N.º 30364.
- Se tuvo que superar los cambios de personal en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado con incidencia y socialización de los avances alcanzados.
- Los problemas climatológicos (lluvias, huaicos, inundaciones) dificultaban el traslado a los distritos.

FIGURA 2.3. INSTALACIÓN DE LA INSTANCIA DISTRITAL DE CONCERTACIÓN PARA LA PREVENCIÓN, SANCIÓN Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES E INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR DEL DISTRITO DE SANTO DOMINGO DE ANDA. NOVIEMBRE 2019



## Resultados

Los resultados de la experiencia se ven reflejados en cambios en el involucramiento de los Gobiernos locales; en el grado de cumplimiento para la creación e instalación de los IDC e IPC, y en la atención de casos:

TABLA 2.3. MATRIZ DE CAMBIOS

INDICADOR (asociado a los problemas que la experiencia resolvió)	ANTES (situación previa a la experiencia)	DESPUÉS (resultados después de la experiencia)
Nivel de involucramiento de los Gobiernos locales en la temática de la violencia contra las mujeres e Integrantes del grupo familiar	Poco involucramiento en la temática de la violencia, a pesar de encontrarse normado en la Ley N.º 30364, solo lo visualizaban como un tema privado, que lo tienen que ver ciertas Instituciones, que generaba gasto, que no era necesario su abordaje.	Los Gobiernos locales involucrados en la temática de la violencia con disposición de crear e implementar espacios de concertación (instancias) que congregarán a representantes de la Policía Nacional del Perú, el Ministerio Público, el Poder Judicial, el Centro Emergencia Mujer, los sectores salud y educación, y las personas de la sociedad civil organizada.
Nivel de cumplimiento de los Gobiernos locales en la creación e instalación de instancias de concertación en la provincia de Leoncio Prado.	Los Gobiernos locales no cumplían con la creación e instalación de instancias de concertación (IC) como lo estipula la Ley N.º 30364. Por ello, en el 2018, solo se crearon 2 instancias: una a nivel provincial y otra a nivel distrital (Pucayacu) de los diez (10) distritos de la provincia de Leoncio Prado. Además, las dos instancias fueron producto de la incidencia del CEM Tingo María, más no por iniciativa de los Gobiernos locales.	<p>En el 2019, los Gobiernos locales de la provincia Leoncio Prado muestran cumplimiento de la Ley N.º 30364 respecto a las instancias de concertación (IC), el cual se refleja en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de IC en los 8 distritos de la provincia Leoncio Prado (Pueblo Nuevo, Luyando, Castillo Grande, Daniel Alomia Robles, Mariano Dámaso Beraún, José Crespo y Castillo, Santo Domingo de Anda).</li> <li>• Instalación de IC en 7 de los diez distritos de la provincia Leoncio Prado (a nivel provincial y en los distritos: Luyando, Mariano Dámaso Beraún, José Crespo y Castillo, Santo Domingo de Anda, Daniel Alomia Robles, Pucayacu).</li> </ul>
<p>Nivel de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar en la provincia Leoncio Prado.</p> <p>Personas afectadas por violencia atendidas por el CEM Tingo María.</p>	En el 2018, el CEM Tingo María ha atendido 363 casos de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.	En el 2019, el CEM Tingo María ha atendido 411 casos de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, dado al trabajo articulado en las instancias de concertación que han permitido que la población pueda conocer la ruta de atención, las instituciones de apoyo y el acercamiento de las autoridades locales y provinciales que trabajan en articulación contra la violencia.

De otro lado, se aplicó un cuestionario virtual al universo de la población, conformado por veinte (25) actoras/es vinculadas/os a la experiencia, a través del formulario Google, por la facilidad de llegar a la muestra y por la situación del COVID-19.

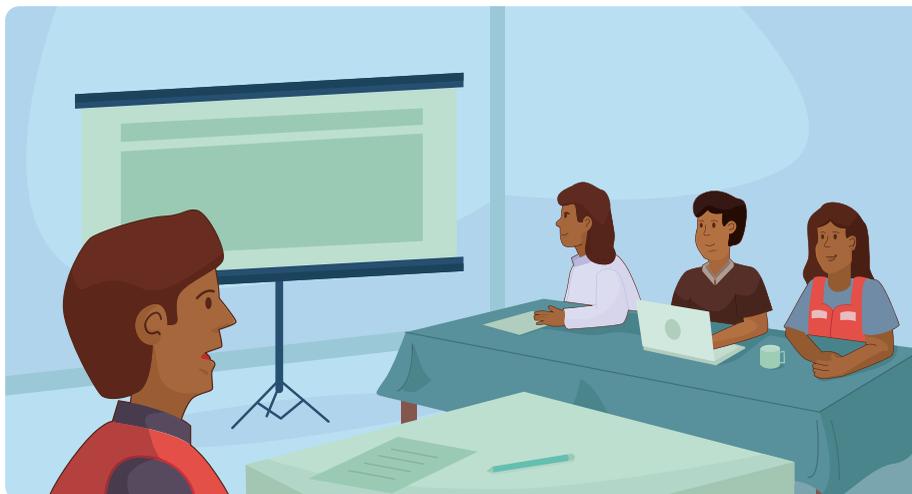
- 10 representantes de los Gobiernos locales de la provincia de Leoncio Prado.
- 1 representante de la PNP
- 1 representante del Poder Judicial
- 1 representante del Ministerio Público
- 6 representantes de la Subprefectura (provincial/distritales)
- 1 representante de la Red de Promoción de Derechos de la Mujer
- 1 representante de la Casa de Acogida María Luisa de Jesús (CEPROVI)

- 1 representante de la Red de Salud de Leoncio Prado
- 1 representante de la UGEL Leoncio Prado
- 1 representante de la Defensoría del Pueblo
- 1 representante del Juzgado de Paz (distrito Mariano Dámaso Beraún)

En cuanto a la institución/organización que pertenecen las/los participantes, el 45 % de encuestadas/os pertenecen al Gobierno local (provincial/distrital), 20 % a la Subprefectura provincial/distrital y el 25 % a instituciones públicas como la UGEL Leoncio Prado, el Ministerio Público, Red de Salud Leoncio Prado, PNP, Poder Judicial; y el 10 % a organizaciones de la sociedad civil como la Red de Promoción de los Derechos de la Mujer (PRODEM) y la Casa de Acogida María Luisa de Jesús (CEPROVI).

Por otro lado, el 35 % son jefa/e, subgerenta/e o funcionariado de la DEMUNA en los Gobiernos locales provincial/distrital, el 15 % corresponde a subprefectos distritales de Rupa – Rupa, Daniel Alomia Robles y Hermilio Valdizán, 10 % ocupan el cargo de gerentas/es de desarrollo social y con 5 % se encuentran los cargos de jueza o juez, fiscal, comisaria/o, coordinadora o coordinador, presidenta/e, responsable del Programa de Salud Mental, psicóloga de convivencia escolar. Cabe precisar que, el cargo de los miembros de la instancia de concertación ha variado del 2019, año en que se desarrolló la experiencia, a la fecha actual.

FIGURA 2.4. RECREACIÓN DE REUNIÓN DE LA INSTANCIA PROVINCIAL DE CONCERTACIÓN DE LEONCIO PRADO, DESARROLLADO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO



La experiencia fue una fuente valiosa de aprendizaje que se reflejó en los siguientes cambios:

Autoridades y funcionarias/os de los Gobiernos locales:

- Mejoró el compromiso y liderazgo de las autoridades y funcionariado
- Reconocieron la prioridad del tema en el desarrollo local
- Asumieron sus funciones de conformidad con la Ley N.º 30364
- Facilitaron la aprobación de políticas públicas.

#### Articulación territorial:

- Diez (10) ordenanzas municipales de creación de IC en sus distritos funcionan a la fecha.
- El 100 % de encuestadas/os reconoce que la IPC ha realizado un buen trabajo de incidencia, acompañamiento y articulación con los Gobiernos locales para su involucramiento en el tema y la creación de IDC.
- El 100 % reconoce que el CEM tiene un rol motivador y gestor del cambio para la articulación.

#### Miembros de la instancia de concertación:

- Incremento de conocimientos sobre la Ley N.º 30364
- Participación para la aprobación e implementación de las ordenanzas
- Reportan casos de violencia al CEM o a las instituciones competentes
- Participación clave en las acciones de fortalecimiento de las IC
- Involucramiento en acciones de prevención
- El 100 % de las personas encuestadas ha referido que el acompañamiento de la instancia provincial de concertación a las autoridades locales ha cumplido un rol determinante en la creación e instalación de las instancias distritales de concertación.

FIGURA 2.5. RECREACIÓN DE JURAMENTACIÓN DE INTEGRANTES DE LA INSTANCIA DISTRITAL DE CONCERTACIÓN DE MARIANO DÁMASO BERAÚN



# Conclusiones, recomendaciones y lecciones aprendidas

## Conclusiones

1. La articulación interinstitucional ha permitido crear y fortalecer espacios de concertación y sinergias entre los Gobiernos locales, provinciales y distritales para prevenir y atender la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar en la provincia de Leoncio Prado.
2. Existen condiciones favorables en los espacios de concertación y coordinación para el trabajo desde las instancias de concertación. Hay personas sensibilizadas, cuentan con información sobre la temática de la violencia y modelos de instrumentos de gestión.
3. Es necesario iniciar el proceso de articulación interinstitucional con el recojo de información de mapa de actores. Es una oportunidad para conocer a las/los actoras/es y las instituciones aliadas, también para presentarse y establecer los primeros contactos y acuerdos para el trabajo articulado.
4. Para conformar las IC es necesario conocer los espacios intersectoriales que ya existen, dado que permitirá buscar la fórmula más adecuada de intervención.
5. El fortalecimiento de capacidades de las autoridades locales y miembros de las IPC e IDC contribuyen al empoderamiento e involucramiento para crear e instalar las IDC y desarrollar las acciones de lucha contra la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar en la provincia de Leoncio Prado.
6. En el desarrollo de la experiencia fue muy importante articular las diferentes capacidades de las/los representantes de las instituciones/organizaciones, que se complementaban entre sí, contribuyendo en la distribución de roles en las diferentes etapas de la intervención.
7. El acompañamiento y la asistencia técnica a los Gobiernos locales contribuyeron en la creación e instalación de las IC en la provincia Leoncio Prado.
8. La descentralización de acciones resultó fundamental para comprender mejor las IC, generar nuevos conocimientos y promover cambios de actitud en las autoridades locales y en las/los representantes de las instituciones/organizaciones frente a la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar.
9. Las alianzas establecidas entre las y los integrantes de la IPC y las autoridades locales, como las subprefectas/os distritales, fueron decisivas para hacer un seguimiento constante al cumplimiento de los objetivos establecidos. A la vez, permitieron contar con información permanente de la zona, lo que condujo a una intervención puntual en determinados momentos de la incidencia con los Gobiernos locales, con resultados satisfactorios.
10. Los Gobiernos locales deberán institucionalizar las propuestas de las IC en la gestión del desarrollo local, a través de mecanismos legales que garanticen la inclusión en los planes y presupuestos, independientemente de los cambios de Gobierno municipal.

## Lecciones aprendidas

1. A la articulación interinstitucional se debe sumar una articulación territorial de manera que el Gobierno provincial asuma el liderazgo para implementar la política a nivel distrital, partiendo de la creación de las IDC.
2. La creación de las IC en los distritos consolida el Sistema Nacional para la Prevención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar desde el enfoque de la descentralización. Este cambio de enfoque permite que el liderazgo temático del CEM sea puesto al servicio del liderazgo para el desarrollo local.
3. El rol del CEM Tingo María ha sido clave para involucrar a los Gobiernos locales en el tema y sobre todo para fortalecer al Gobierno provincial y que este asuma su rol y funciones a través de las instancias. Por ello, las reuniones descentralizadas se impulsaron desde la IPC, y no únicamente desde el CEM.

## Recomendaciones

1. Fortalecer las instancias de concertación local mediante la asignación presupuestal de sus planes de trabajo a través del programa de incentivos municipales.
2. Consolidar el rol de vigilancia del Gobierno local a través de las instancias para asegurar el buen funcionamiento de los servicios de atención y prevención.
3. Diseñar e implementar un programa de formación continua para integrantes de las IC, a fin de que desarrollen mejor sus labores.
4. Implementar una red de funcionarias/os gestoras/es de proyectos sociales en la provincia a fin de contar con un equipo que genere los proyectos de prevención y atención frente a la violencia, necesarios para obtener financiamiento.

## Referencias

---

- Allejos, W. (2020). *Vigilancia ciudadana en materia de violencia contra las mujeres, en el marco de la Ley N.º 30364*. Manual de orientación. DESCO - Programa Regional Centro.
- Asociación Kallpa para la Promoción Integral de la Salud y el Desarrollo. (2020). *Tejiendo compromisos para vivir sin violencia: mejorando los sistemas de prevención, atención y protección frente a la violencia de género entre la sociedad civil y el estado en Ayacucho*, p. 24.
- Díaz, C. y Pulido, J. (2018). *Articulación interinstitucional y su influencia en la generación de valor público en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2017* [Tesis de maestría]. Repositorio Institucional de la Universidad de César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28185>.
- Ilari, S. (2002). *Articulaciones en la política social local: ¿sinergia o antagonismo? Ponencia presentada en el Primer Congreso Nacional de Políticas Sociales, Bernal, Argentina*.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2019). *Perú: Indicadores de violencia familiar y sexual, 2012-2019*.
- Instituto Nacional de las Mujeres (2018). *Sistema Nacional de Atención y Prevención de la Violencia Intrafamiliar y Violencia contra las Mujeres*. Costa Rica.
- Ley N.º 30364. Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar. 6 de noviembre de 2015. Disponible en <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-para-prevenir-sancionar-y-erradicar-la-violencia-contra-ley-n-30364-1314999-1/>.
- Ministerio de Economía y Finanzas. Programas presupuestales. Disponible en [https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_content&language=es-ES&Itemid=101530&lang=es-ES&view=article&id=5337](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=101530&lang=es-ES&view=article&id=5337).
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual. (2018). *Boletín estadístico, diciembre 2018*. <http://asista.pncvfs.gob.pe/images/UGIGC/BV%20Diciembre%202018/BV%20Diciembre%202018.pdf>.
- Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar (2018). *Sistema Nacional para la Prevención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar*. <https://observatoriovioencia.pe/sistema-nacional/que-es/>.
- Olivares, E. e Incháustegui, T. (2011). *El enfoque ecológico para erradicar la violencia basada en el género. Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres*, México.
- ONU Mujeres: Centro Virtual de Conocimiento para Poner Fin a la Violencia contra las Mujeres y Niñas. (2013). *Elementos esenciales de planificación para la eliminación contra la violencia de mujeres y niñas*, p. 31. <https://www.endvawnow.org/uploads/modules/pdf/1372349315.pdf>.

- 
- Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación - FAO (s.f). *Fortalecimiento de capacidades*. <http://www.fao.org/3/am859s/am859s02.pdf>.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (16 de mayo de 2013). Aprobación del Plan de Implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2013-2016. [Resolución Ministerial 125-2013-PCM]. DO: [El Peruano].
- Reglamento de la Ley N.º 30364, Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar, art. 107. 26 de julio de 2016. D. S. 009-2016-MIMP. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-de-la-ley-n-30364-decreto-supremo-n-009-2016-mimp-1409577-10/>.
- Robles, G. (2013). *Estudio de las brechas de género en los espacios de concertación y coordinación regional*. CIPCA, p. 67.
- Rodríguez, F. (2002). *Características psicosociales de los trabajadores de la región de salud Huancavelica frente a la prevención de la violencia familiar*. [Tesis de maestría]. Repositorio institucional de la Universidad Mayor de San Marcos. [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Salud/Rodriguez\\_C\\_F/t\\_completo.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Salud/Rodriguez_C_F/t_completo.pdf).
- Villar, A. (2002). *La incorporación de actores en programas con articulación*. Ponencia presentada en el IV Seminario de REDMUNI, Córdoba, Argentina.



# 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

---

Servicio/Unidad: Estrategia Rural

Periodo: abril - diciembre 2020

Categoría: atención

Ámbito: nacional

Sistematización: Víctor Yair Vásquez Villegas

Asistencia técnica: Nidia Ivonne Sánchez Guerrero

---

## Resumen

Este artículo desarrolla la experiencia realizada por el Programa Nacional Aurora, a través del servicio de la Estrategia Rural (ER), en alianza con los juzgados de Paz a efectos promover la atención y protección a personas afectadas por hechos de violencia de las zonas más alejadas del país. Se trabajó con la Oficina Nacional de Justicia de Paz y Justicia Indígena (ONAJUP) para responder a la problemática de violencia contra las mujeres y los integrantes de los grupos familiares de las zonas rurales y pueblos indígenas. Se desarrolló un proceso de capacitación dirigido a juezas y jueces de Paz de veinte (20) cortes superiores de Justicia, con una estrategia de comunicación sobre la difusión de rutas y protocolos de atención y protección acompañados de spots en lenguas originarias dirigidos a mujeres, niñas, niños, adolescentes y otras poblaciones vulnerables.

Por medio de diferentes estrategias, estas actoras y actores lograron retomar el hilo de la comunicación con las personas para darles voz, acompañarlas y asistirles en casos de verse afectadas por hechos de violencia en su hogar o en su comunidad. Los juzgados de Paz, clave en situaciones de violencia, recibieron capacitación para replantearse las formas de organizar sus comunicaciones con las víctimas de violencia en distintas zonas del Perú.

# Introducción

Esta experiencia surge como respuesta a la necesidad de adecuar canales para el acceso a servicios estatales. Se desarrolló mediante un proceso de capacitación dirigido a juezas y jueces de Paz de veinte Cortes Superiores de Justicia y con una estrategia de comunicación para la difusión de rutas y protocolos acompañados de audios en lenguas originarias, que abordaron los mecanismos pertinentes para la comunicación y denuncia de casos de violencia. De esta manera, se constituyó en la única respuesta desde el sector para atender y proteger a las personas afectadas por hechos de violencia en zonas rurales y pueblos indígenas.

En el contexto de la emergencia por el COVID-19, se identificó la ausencia de mecanismos de comunicación y denuncia sobre hechos de violencia. Más allá de considerar la falta de conectividad (internet débil en muchas zonas del Perú), había que replantearse las estrategias para llegar a las diferentes comunidades que, en su propio contexto, viven realidades de violencia familiar y de género que, en época de pandemia, fueron doblemente silenciadas.

En este sentido, esta sistematización desarrolla la respuesta del Programa Nacional Aurora a las necesidades identificadas en el contexto de la emergencia sanitaria. Describe las estrategias y recoge las lecciones aprendidas en la atención y protección de las personas afectadas por hechos de violencia en los juzgados de Paz de zonas rurales y pueblos indígenas. Se da cuenta de la importancia del fortalecimiento integral de capacidades a juezas y jueces de Paz para su actuación en casos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar en las zonas más alejadas del país. Esto requiere de una intervención conjunta con otras autoridades comunales y estatales, en la que se usen estrategias acordes a la realidad rural y a la emergencia sanitaria, dirigida a la población usuaria.

## La experiencia

### La institución

- Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - Aurora.
- Unidad de Atención y Protección.
- Subunidad de Gestión de los Servicios de Atención y Protección.
- Estrategia de prevención, atención y protección de la violencia familiar y sexual en zonas rurales.

FIGURA 3.1. DIFUSIÓN DE RUTA Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN



*Nota.* Taquile, Isla provincia de Puno, región Puno (3/10/2020) Participantes: psicólogo comunitario de la Estrategia, jueces y juezes de Paz

## El problema

La emergencia sanitaria por el COVID-19 ha provocado consecuencias diferenciadas en las mujeres, niñas, niños y adolescentes. En zonas rurales y en pueblos indígenas las barreras para el acceso a los servicios de atención y protección de personas afectadas por hechos de violencia han sido más notorias, debido a la ausencia de canales claros de comunicación y denuncia, al cierre de servicios especializados y a la débil respuesta del sistema de justicia estatal para abordar casos de violencia.

Las barreras geográficas se han evidenciado en mayor medida con el cierre del transporte interprovincial y las brechas de acceso a la comunicación por la población rural e indígena. Se suma el desconocimiento de las autoridades comunales y estatales de la normativa establecida para abordar casos de violencia durante la emergencia sanitaria.

Se destacó como principal problema, la ausencia de mecanismos pertinentes de comunicación y denuncia sobre hechos de violencia dirigidos a la población de zonas rurales y pueblos indígenas. Esta situación afectó de manera negativa el derecho al acceso a justicia, a la asistencia y protección integral de las mujeres e integrantes del grupo familiar y el derecho a la protección contra la violación de los derechos humanos de los pueblos indígenas.

En ese contexto, el Programa Nacional Aurora, a través de la Estrategia Rural, durante los meses de emergencia sanitaria (marzo 2020 - febrero 2021), ha identificado y derivado para su atención un total de 2302 casos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar de zonas rurales, de los cuales 991 corresponden a pueblos indígenas, entre ellos, quechua, aimara, awajún, kichua, kukama-kukamiria, nahua, ñapari, asháninka, bora, wampis, yanasha, nomatsigenga. La derivación e identificación de estos casos denota que la población más afectada son las mujeres, niñas, niños y adolescentes.

Conforme se advierte, la emergencia sanitaria ha perjudicado a las personas afectadas por hechos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar en zonas rurales y pueblos indígenas y advirtió la necesidad de una respuesta integral a efectos de garantizar la atención y protección de la población rural e indígena desde el sector.

## Objetivos de la experiencia

### Objetivo general

Fortalecer la atención integral de las personas afectadas por hechos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar de zonas rurales y pueblos indígenas en el contexto de la emergencia sanitaria.

### Objetivos específicos

1. Fortalecer las capacidades de juezas y jueces de Paz, en el marco de la normativa vigente para la atención de casos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar de zonas rurales y pueblos indígenas en la emergencia sanitaria.
2. Promover la utilización de mecanismos pertinentes de comunicación y denuncia desde los juzgados de Paz para la atención de casos de violencia en zonas rurales y pueblos indígenas en la emergencia sanitaria.
3. Difundir la ruta y protocolo de atención y protección para la atención de casos de violencia de zonas rurales y pueblos indígenas en el contexto de la emergencia sanitaria.

FIGURA 3.2. DIFUSIÓN DE RUTA Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN



*Nota.* Distrito de El Cenepa, provincia de Condorcanqui, región Amazonas (14/10/2020)

Participantes: profesional comunitario de la Estrategia, juezas y jueces de Paz

## Marco de referencia

En 2014, el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) sistematizó la experiencia denominada «Justicia de Paz en el Perú: Una instancia de resolución de conflictos que garantiza el acceso a la justicia». La investigación analiza la labor fundamental que realizan las juezas y los jueces de Paz en el Perú, ubicada en el primer nivel de la administración de justicia. Están legitimados por las comunidades al ser elegidas/os entre sus miembros para que resuelvan los conflictos sociales de menor trascendencia jurídica y social, impartiendo justicia desde conflictos familiares, propiedad, tierras, faltas menores, entre otros. El reconocimiento y garantía que tienen las/os pobladores en este tipo de justicia es por la accesibilidad y la rapidez en la solución obtenida del conflicto y la restauración de la armonía social.

Ardito (2000) señala que los juezas y jueces de Paz son una institución única en América Latina, porque son nombradas/os por el Poder Judicial, pero no son designadas/os por este, sino elegidas/os por su comunidad de acuerdo a sus méritos personales y participación en la vida comunal. Efectivamente son juezas y jueces, pero en su mayoría no son abogadas/os. Son integrantes del Poder Judicial, pero no son parte de la carrera judicial.

El Programa Nacional Aurora (2019) sistematizó la experiencia de la Estrategia Rural de Tapo en la región Junín, sobre un protocolo para la atención en casos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar desde los juzgados de Paz. La sistematización advierte la necesidad de contar con instrumentos en el ámbito nacional que establezcan la colaboración articulada y multisectorial de todas las instituciones del sistema de justicia ordinario que se encuentran en la zona rural, para lograr una adecuada atención y derivación y logre este sistema convertirse en un operador que protege y tutela a las víctimas directas e indirectas en los ámbitos rurales con mecanismos acordes a la realidad rural.

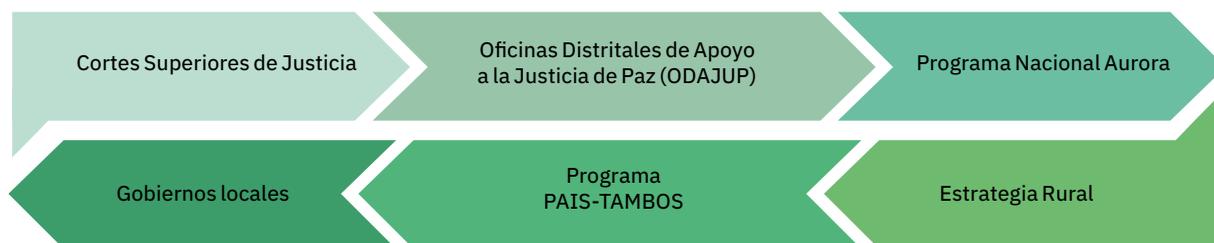
Asimismo, el Programa Nacional Aurora (2019) ha sistematizado la experiencia «Servicios Itinerantes Frente a la Violencia», en la que destaca la flexibilidad del modelo de intervención de la Estrategia Rural para atender a las personas afectadas por hechos de violencia de las zonas más alejadas del país, a través del fortalecimiento de capacidades de la organización comunal, conformada por autoridades comunales, juezas y jueces de Paz, mujeres defensoras y autoridades estatales.

## Población beneficiaria y actoras/es involucradas/os

### Población beneficiaria

Las mujeres, las niñas, los niños y las/los adolescentes de zonas rurales y pueblos indígenas en el contexto de la emergencia sanitaria

FIGURA 3.3. ACTORES INVOLUCRADOS



## Directa

TABLA 3.1. JUEZAS Y JUECES DE PAZ DE VEINTE CORTES SUPERIORES DE JUSTICIA

Nº	CORTE SUPERIOR	H	M	TOTAL
1	Corte Superior de Justicia de Amazonas	62	11	73
2	Corte Superior de Justicia de Áncash	14	21	35
3	Corte Superior de Justicia de Apurímac	10	3	13
4	Corte Superior de Justicia de Cajamarca	29	3	32
5	Corte Superior de Justicia de Cusco	94	15	109
6	Corte Superior de Justicia de Hunánuco	16	2	18
7	Corte Superior de Justicia de Ica	21	14	35
8	Corte Superior de Justicia de Junín	47	33	80
9	Corte Superior de Justicia de La Libertad	20	14	34
10	Corte Superior de Justicia de Lambayeque	50	17	67
11	Corte Superior de Justicia de Loreto	45	5	50
12	Corte Superior de Justicia de Madre de Dios	12	4	16
13	Corte Superior de Justicia de Moquegua	18	6	24
14	Corte Superior de Justicia de Selva Central	27	20	47
15	Corte Superior de Justicia de Piura	9	19	28
16	Corte Superior de Justicia de Puno	182	19	201

17	Corte Superior de Justicia de San Martín	32	4	38
18	Corte Superior de Justicia de Tacna	14	6	20
19	Corte Superior de Justicia de Tumbes	14	4	18
20	Corte Superior de Justicia de Ucayali	11	5	16
Total		727	225	944

Elaboración propia

FIGURA 3.4. ACCIONES DE INCIDENCIA Y COORDINACIÓN PARA IMPLEMENTACIÓN DE PLAN DE TRABAJO



*Nota.* Representantes de la Corte Superior de Justicia de Junín (25/6/2020): coordinadora y especialista de la ODAJUP de la CSJ de Junín, profesionales de la Estrategía Rural.

### Indirecta

- Oficina Nacional de Justicia de Paz y Justicia Indígena (ONAJUP)
- Oficinas Distritales de Apoyo a la Justicia de Paz (ODAJUP)
- Cortes Superiores de Justicia
- Gobiernos locales
- Tambos del Programa Nacional PAIS

# Estrategias y componentes

## Estrategias

FIGURA 3.5. ESTRATEGIAS IMPLEMENTADAS



Estrategia de coordinación territorial

Se coordinó con las Oficinas Distritales de Apoyo a la Justicia de Paz (ODAJUP) de veinte (20) Cortes Superiores de Justicia (CSJ) del país a efectos de implementar un proceso integral de fortalecimiento de capacidades a juezas y jueces de Paz, el cual contempló un programa de capacitación virtual y un proceso de socialización de rutas y protocolos de actuación conjunta en la atención y protección frente a casos de violencia en el contexto de la emergencia sanitaria.

Se coordinó a nivel local con las plataformas Tambos del Programa Nacional PAIS y con Gobiernos locales para que, a través de sus equipos y en espacios ventilados, pudieran proyectar las sesiones de capacitación y garantizar la participación de juezas y jueces de Paz de su jurisdicción.

De manera complementaria, se ejecutó una estrategia informativa de difusión de audios en castellano y lenguas originarias sobre los canales de comunicación y denuncia de hechos de violencia, servicios especiales y de actuación de la Justicia de Paz para la atención de casos de violencia en emergencia sanitaria. Esta estrategia se desarrolló a través de mecanismos comunitarios, como altoparlantes comunales y radios locales.

## Componentes

- Fortalecimiento de capacidades de juezas y jueces de Paz para el abordaje de casos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar de zonas rurales y de pueblos indígenas.
- Difusión y socialización de ruta y protocolo de actuación conjunta en la atención y protección frente a casos de violencia en las zonas rurales y de pueblos indígenas en el contexto de la emergencia sanitaria.

FIGURA 3.6. RECREACIÓN DE SESIÓN DE CAPACITACIÓN VIRTUAL



## Desarrollo de la experiencia

FIGURA 3.7. LÍNEA DE TIEMPO



- **Coordinación nacional (abril 2020)**

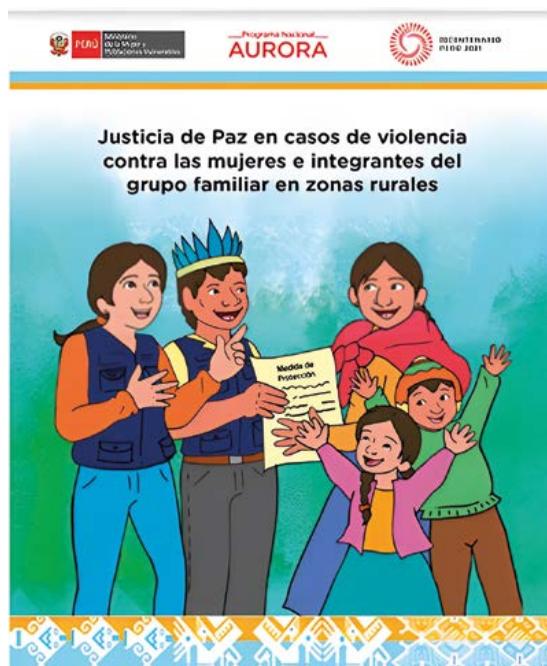
En reuniones de coordinación entre la ONAJUP y el Programa Nacional Aurora, ante la necesidad de implementar una estrategia nacional para promover el acceso a justicia de las mujeres y población vulnerable de zonas rurales y pueblos indígenas en el contexto de la emergencia sanitaria por el COVID-19, se logró concretar acuerdos para elaborar contenidos para el fortalecimiento de la Justicia de Paz en casos de violencia.

- Diseño, validación y socialización de la estrategia (mayo 2020)

La conformación de un equipo de trabajo permitió elaborar una propuesta integral para la atención y protección de las personas afectadas por hechos de violencia en zonas rurales. Se validaron experiencias del Programa Nacional Aurora, se elaboraron contenidos (rutas, protocolos y anuncios publicitarios) y un módulo de capacitación para juezas y jueces de Paz de cuatro sesiones.

Asimismo, se llevaron a cabo reuniones de presentación y validación de la estrategia integral para, finalmente, transmitir el contenido a través de una asistencia técnica a equipos de la Estrategia Rural del ámbito nacional para la implementación de la estrategia.

FIGURA 3.8. MÓDULO DE CAPACITACIÓN



- Incidencia regional y local para la implementación de la estrategia (junio 2020)

Especialistas de la Estrategia Rural en las regiones sostuvieron reuniones de coordinación e incidencia con representantes de veinte Cortes Superiores de Justicia para aprobar el plan de trabajo con fechas fijas de ejecución de acciones. Del mismo modo, se concretaron acuerdos con cuarenta Gobiernos locales y catorce tambos del Programa Nacional PAIS para la transmisión de contenidos y sesiones.

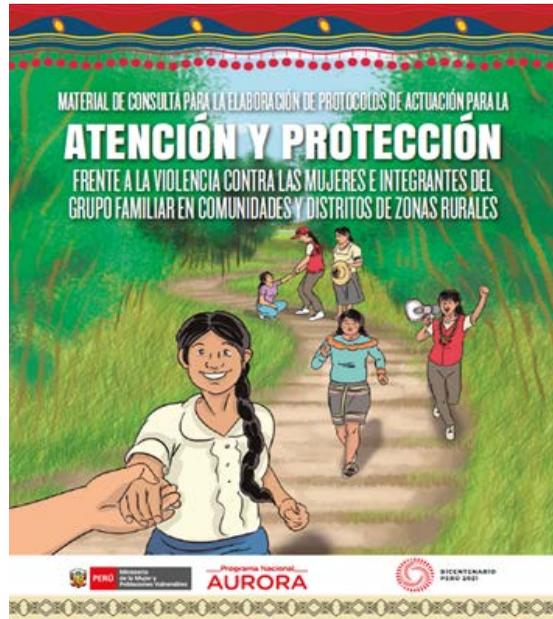
- Ejecución de la estrategia (julio a noviembre 2020)

Difusión y socialización de rutas y protocolos de atención y protección en casos de violencia a través de mecanismos comunitarios de comunicación local (altoparlante o radio) y con material gráfico. Por otro lado, se ejecutó el módulo de capacitación sobre Justicia de Paz en casos de violencia en coordinación con las Cortes Superiores de Justicia.

- Evaluación de la estrategia (diciembre 2020)

En reunión virtual con profesionales de la Estrategia Rural y coordinadores de las ODAJUP se evaluó de manera positiva la intervención con juzgados de Paz y se recogieron recomendaciones sobre estrategias y temas pendientes para abordar en futuras intervenciones.

FIGURA 3.9. RUTA Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN



## Facilidades, dificultades y resultados

### Facilidades

- Predisposición por parte de las y los especialistas del Programa Nacional Aurora y ONAJUP para concretar acuerdos y conformar un equipo de trabajo para la elaboración de la propuesta integral para la atención y protección de las personas afectadas por hechos de violencia en zonas rurales.
- La experiencia de las y los especialistas del Programa Nacional Aurora en la producción de contenidos pertinentes, dirigido a población de zonas rurales y de ámbitos de pueblos indígenas.
- La capacidad y experiencia de las y los profesionales del Programa Nacional Aurora en el acompañamiento remoto a juezas y jueces de Paz para la atención de casos de violencia.
- La voluntad política de cuarenta Gobiernos locales, catorce tambos y las presidencias de veinte Cortes Superiores de Justicia para la aprobación del plan de trabajo y la fijación de fechas para la ejecución de las acciones.
- Comunidad y actoras/es locales con capacidades fortalecidas y materiales de comunicación difundidos.

## Dificultades

- Limitada cobertura a internet de las y los participantes para conectarse a las sesiones de capacitación y para difundir anuncios.
- Débil coordinación con las coordinaciones territoriales y los servicios de la Estrategia Rural.
- Dificultades geográficas para efectuar el envío de los materiales gráficos y de audio.

## Resultados

- La conformación de una mesa nacional de trabajo entre el Programa Nacional Aurora y la Oficina Nacional de Justicia de Paz y Justicia Indígena (ONAJUP) para fortalecer la Justicia de Paz en casos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar en zonas rurales y en ámbitos de pueblos indígenas.
- Fortalecimiento de la articulación interinstitucional entre el Programa Nacional Aurora, veinte Cortes Superiores de Justicia y veinte Oficinas Distritales de Apoyo a la Justicia de Paz y Justicia Indígena para atender de manera conjunta los casos de violencia en zonas rurales y pueblos indígenas en el contexto de la emergencia sanitaria.
- Ampliación de la cobertura de la Estrategia Rural a través de medios virtuales/remotos, que ha permitido el fortalecimiento de capacidades a juezas y jueces de Paz en comparación de años anteriores.
- El incremento de mecanismos para el acceso a la justicia por personas afectadas por hechos de violencia en el contexto de la emergencia sanitaria, a través de una ruta y protocolo de actuación conjunta, así como también de material gráfico y audio sobre los servicios esenciales para atender casos de violencia en zonas rurales y pueblos indígenas en el contexto de emergencia sanitaria.
- Juezas y jueces de Paz utilizaron por primera vez las plataformas virtuales para fortalecer sus capacidades. El 93 % de las/los participantes consideraron que estas plataformas les permitieron comprender el desarrollo de la temática abordada, esclareciendo y mejorando su intervención en los casos de violencia.

# Conclusiones, recomendaciones y lecciones aprendidas

## Conclusiones

1. Fueron 952 juezas y jueces de Paz quienes participaron del proceso de fortalecimiento de capacidades y difusión de rutas para la atención y protección de personas afectadas por hechos de violencia de zonas rurales y pueblos indígenas en el contexto de la emergencia sanitaria.
2. La ampliación de la cobertura de la Estrategia Rural a través de medios virtuales/remotos a noventa y seis distritos rurales ha fortalecido las capacidades de juezas y jueces de Paz en comparación con años anteriores.

3. Se articuló con veinte Cortes Superiores de Justicia para atender de manera conjunta casos de violencia de zonas rurales y pueblos indígenas en el contexto de la emergencia sanitaria.
4. Se diseñó y desarrolló un módulo de capacitación especializado para juzgados de Paz, que incorpora una estrategia pedagógica para capacitar a la población adulta.
5. Se diseñó y difundió una ruta y protocolo de actuación conjunta para la atención y protección de personas afectadas por hechos de violencia de zonas rurales y pueblos indígenas en el contexto de la emergencia sanitaria.
6. Fueron 607 personas afectadas por hechos de violencia, quienes accedieron a la justicia desde los juzgados de Paz, en coordinación con los servicios de la Estrategia Rural del Programa Nacional Aurora.

## Recomendaciones

1. Generar mecanismos de consulta y recopilación de las necesidades de las juezas y jueces de Paz participantes en la implementación de la estrategia, con la finalidad de mejorar el proceso de fortalecimiento de capacidades desde sus propias expectativas.
2. Desarrollar estrategias de asistencia y acompañamiento remoto permanente para fortalecer el rol de la Justicia de Paz en la atención de casos de violencia en otros distritos rurales sin cobertura presencial.
3. Fortalecer la estrategia de difusión de rutas y protocolos de atención y protección en casos de violencia, con mayor número de audios en lenguas originarias en los ámbitos de intervención de la experiencia.

## Lecciones aprendidas

1. La articulación nacional del Programa Nacional Aurora con la Oficina Nacional del Justicia de Paz y Justicia Indígena (ONAJUP) permitió generar estrategias de coordinación territorial, siendo esta una respuesta oportuna para atender a la población rural y de pueblos indígenas afectada por hechos de violencia en el contexto de la emergencia sanitaria.
2. La experiencia permitió llegar a juezas y jueces de Paz que no están en el ámbito de intervención de la Estrategia Rural, siendo una estrategia pertinente la difusión de rutas de atención y protección por medios virtuales y radiales con contenidos en seis lenguas originarias.
3. El diseño y la implementación de un módulo de capacitación especializado con contenidos sobre la actuación de la Justicia de Paz en casos de violencia favorece el desarrollo de los procesos de fortalecimiento de capacidades con la población objetivo.

## Referencias

---

- Ardito, W. (2011). *La promoción de acceso a la justicia en las zonas rurales*. Poder Judicial del Perú.
- Crenshaw, K. (1991). *Mapping the Margins: Intersectionality, Identity Politics and violence Against Women of Color*. Stanford Law Review, 43(6), 1241-1299. Recuperado de: <https://www.jstor.org/stable/1229039>.
- ER-MIMP (2018). *Seis casos de acceso a la justicia para mujeres amazónicas. Lecciones aprendidas por la Estrategia Rural del MIMP en las PIAS de Loreto*. MIMP. PNCVFS. Documento sin publicar.
- Hoekema, A. (2014). *Interlegalidad y reconocimiento estatal del derecho y la justicia comunal*. En J. A. Guevara y A. Gálvez. (Comps.), Pluralismo jurídico e interlegalidad: textos esenciales. CICAJ, DARS, PUCP.
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2018). *Evaluación de la estrategia de prevención, atención y protección frente a la violencia familiar y sexual del PNCVFS en zonas rurales*.
- Santos, B. (2012). *Cuando los excluidos tienen derecho: justicia indígena, plurinacionalidad e interculturalidad*. En: B. Santos y A. Grijalva (eds.), Justicia indígena, plurinacionalidad e interculturalidad en Ecuador. Abya Yala; Fundación Rosa Luxemburgo.
- Urteaga, P. (1993). *El sistema jurídico y su relación con la cultura nativa*. Tesis de licenciatura en Derecho, Pontificia Universidad Católica del Perú.



# Construyendo un camino de bienestar y libre de violencia: La experiencia del CEM San Juan de Lurigancho y la empresa IVC Contratistas Generales

---

Servicio/Unidad: CEM San Juan de Lurigancho

Periodo: octubre 2018 - mayo 2021

Categoría: incidencia

Región: Lima Metropolitana

Sistematización: Rosamery Nelly Benito Contreras

Asistencia técnica: Nidia Ivonne Sánchez Guerrero

---

## Resumen

La presente sistematización da cuenta de la experiencia de trabajo conjunto realizado por el Centro Emergencia Mujer San Juan de Lurigancho e IVC Contratistas Generales para prevenir la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar en las/los trabajadoras/es de esta empresa de obras.

El 90 % de los trabajadores de la constructora IVC Contratistas Generales son hombres. El CEM identificó que esta empresa carecía de acciones preventivas frente a la violencia de género. Así también, el equipo directivo observó que sus trabajadoras/es no conocían los mecanismos para prevenir y abordar la violencia hacia las mujeres.

En consecuencia, el CEM San Juan de Lurigancho impulsó un trabajo de incidencia para incorporar la prevención de la violencia en los instrumentos de gestión, normativas internas y política institucional en camino a consolidar una empresa libre de violencia y discriminación contra las mujeres.

# Introducción

San Juan de Lurigancho es el distrito limeño más grande del Perú (segundo más grande de América Latina después de San Pablo, Brasil), con una población aproximada de 1 162 000 personas.

La respuesta preventiva de violencia contra las mujeres involucra no solo al Estado, sino a distintos actores de la sociedad, como las entidades privadas, organizaciones y la sociedad en su conjunto. En este sentido, esta sistematización presenta la experiencia en prevención de la violencia, realizada en la empresa privada IVC Contratistas Generales, conformada en más del 90 % por personal masculino.

## La experiencia

### Instituciones participantes

- El Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - Aurora del MIMP tiene como finalidad diseñar y ejecutar a nivel nacional acciones y políticas de atención, prevención y apoyo a las personas involucradas en hechos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar y violencia sexual, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida de la población.

Los Centros Emergencia Mujer (CEM) son servicios públicos especializados y gratuitos que brindan atención integral y multidisciplinaria para víctimas de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar. Para procurar la recuperación del daño sufrido, los CEM brindan orientación legal, defensa judicial, consejería psicológica y asistencia social.

- IVC Contratistas Generales es una empresa constructora peruana que inició sus actividades en febrero de 1988. Participan en el desarrollo y ejecución de proyectos de ingeniería en el sector público y privado.

### El problema

En el 2018, IVC, empresa dedicada al rubro de la construcción, se instala en el distrito. La empresa contaba con lineamientos propios de una empresa de obras: seguridad del personal, normas ISO, entre otras, mas no contemplaba en sus políticas internas de gestión con acciones preventivas, informativas, de sensibilización o capacitación sobre la violencia; muchos de sus trabajadoras/es contaban con pocos conocimientos y actitudes para hacer frente a esta problemática en sus hogares y sus consecuencias.

Del mismo modo, el personal de IVC está conformado por varones en su mayoría (oficina y obra), y la empresa, en el contexto de la seguridad ocupacional, percibió que, cuando los obreros informaban que tenían problemas de pareja en el hogar, su rendimiento laboral se veía afectado, así como su bienestar emocional, lo cual repercutía también en la sana convivencia en el hogar.

A fines de 2018, el CEM SJL e IVC se propusieron trabajar juntos para abordar esta temática. Además del trabajo de incidencia para el diseño e implementación de instrumentos de gestión y políticas en la empresa, se incorporaron acciones preventivas promocionales.

El CEM SJL partió de las siguientes interrogantes:

- ¿Cómo identificar las acciones que podrían desarrollarse entre el CEM SJL e IVC para prevenir la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar?
- ¿Cómo diseñar acciones comunicacionales entre el CEM SJL e IVC?
- ¿A través de que políticas de trabajo sinérgico se puede contribuir y sumar alianzas en la lucha contra la violencia a las mujeres?

## Objetivos de la experiencia

### Objetivo general

Contribuir a la prevención de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar en el personal de la empresa IVC Contratistas Generales de San Juan de Lurigancho.

### Objetivos Específicos

1. Desarrollar estrategias comunicacionales interinstitucionales diseñadas para prevenir la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar en IVC, empresa privada de construcción y obras.
2. Identificar los instrumentos de gestión que incorporan la temática de la prevención de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar en IVC.

## Población beneficiaria y actoras/es involucradas/os

### Actoras/es directas/os

- 300 trabajadores de la obra (obreros)
- 12 ingenieras e ingenieros de obra (equipo directivo del proyecto)
- 1 coordinador del Sistema de Gestión Integrado (SIG)
- CEM, promoción, estrategia comunitaria
- Comisaría 10 de Octubre y Comisaría de Jicamarca
- CEM en Comisaría Jicamarca
- Centros de Salud José Carlos Mariátegui, Jicamarca
- Organizaciones sociales beneficiarias de la obra

## Actoras/es indirectas/os

- Ingenieras/os responsables de obra de IVC (trabajo en campo)
- Socios y accionistas de la empresa IVC
- Equipos de los CEM en Comisaría y CEM Jicamarca, así como los CEM Comisaría Bayóvar y CEM Comisaría 10 de Octubre.
- Poder Judicial
- Ministerio Público
- Hogares de los obreros (2 500 a 3 000 personas, aproximadamente)
- Población beneficiaria en la zona donde se realizó la obra.

TABLA 4.1. CUADRO DEL EQUIPO IMPLEMENTADOR

FUNCIÓN	RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Diseño de la experiencia	Rosamery Benito Contreras. CEM SJL (Promoción y Prevención).	Incidencia, <i>advocacy</i> , sensibilización, charlas a ingenieras/os en Jicamarca y SJL.
	Julio E. Valderrama Neyra. IVC	Incidencia, <i>advocacy</i> en la misma empresa.
	Gabriela J. Campos Cabrera	Apoyo en incidencia para normativas empresariales.
	Thelciana R. Cabrera Matta	Organización de capacitaciones, charlas, talleres, pasacalles.
	William O. Albarracín Canales	Coordinación de intervención social en Jicamarca.
Implementación	Amelia Mena	Producción de videos y trípticos.
	Elizabeth Medina Pérez	Acompañamiento en inducción a nuevos obreros.
	Eduardo Navarro Panta, Eliani	Acompañamiento en pasacalles.
	Sandy Pastor Rosales	Charlas sobre autoestima a las parejas de los obreros.
	Rocío Schult Cuno	Fortalecimiento a parejas de los obreros para su empoderamiento económico.

Gestión	Directivos IVC	Aprobación de temas de género en sus normativas
Miembros del comité de igualdad de género	Ytalo Valle Pachas IVC (Gerencia General)	Cumplimiento del acta del 22/7/2020.
	Felipe Yarasca Ramírez Logística y Gestión de Equipos	
	Analia Escudero Ryasca Licitaciones	
	Delia Gavilán Tataje Logística y Gestión de Equipos	
Comité de intervención frente al hostigamiento sexual	Cruz Velazco V. IVC (Gerencia de Administración y Finanzas)	Cumplimiento del acta del 13/1/2020.
	César Yanagui R. IVC (Capital Humano)	
	Nancy Meysen B. IVC (Recepción)	
Aliados	Luis Espinoza T. IVC (Logística y Equipos)	Charlas sobre nuevas masculinidades a obreros; charlas a parejas de los obreros, sobre emprendimientos económicos.
	Héctor Palomino Arévalo, Sandy Pastor Rosales, Rocío Shult CEM SJL, HPI (Estrategia Comunitaria)	
Población beneficiaria obra	Indirectos e indirectas 3000 hogares	Invitadas/os a las ferias informativas y receptoras/es del material de difusión.
Trabajadores de IVC y sus familiares	Directos 4000 trabajadores	Capacitación con profesionales del CEM SJL e ingenieras/os de la obra.
Equipo de atención del CEM SJL	Legal, social, psicología y admisión 2 equipos	Orientaron y derivaron a instancias competentes casos de salud, régimen de visitas entre otros.

# Estrategias y componentes

## Estrategias

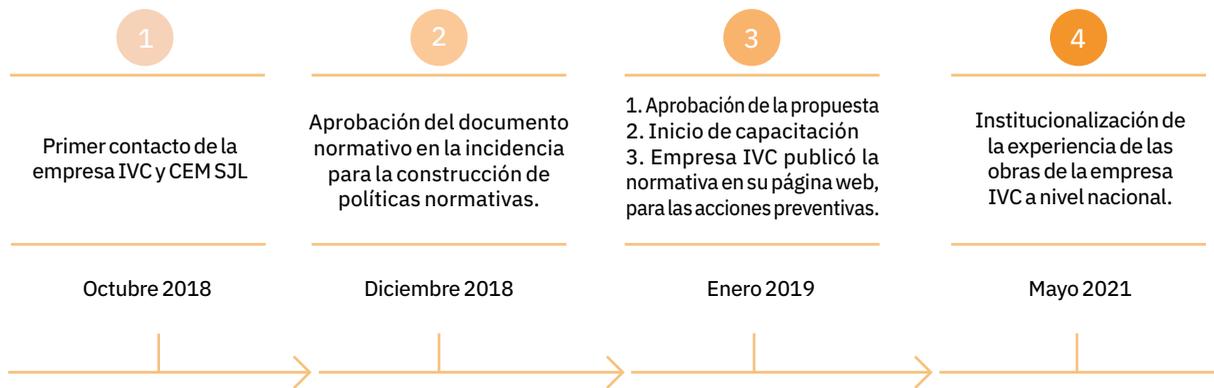
- Diseño de acciones efectivas para trabajar la prevención de la violencia a mujeres en una empresa de construcción desde el involucramiento de los obreros.

## Componentes

- Incidencia para la construcción de políticas normativas de trabajo que incluyeran la prevención de la violencia.
- Implementación de acciones preventivas y promocionales en el marco de la prevención de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar, lideradas por el coordinador del SIG (Sistema Integrado de Gestión) en calidad ambiental, seguridad y salud en el trabajo, basado en estándares de las normas ISO 9001: 2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.

# Desarrollo de la experiencia

FIGURA 4.1. LÍNEA DE TIEMPO DE LA EXPERIENCIA



*Nota.* En el 2020, en pandemia nacional, luego de la paralización de obra por 6 meses, se realizó charlas y capacitaciones vía Zoom. Asimismo, se usó el WhatsApp para compartir imágenes preventivas y difundir los servicios, como son Chat 100 y Línea 100.

TABLA 4.2. MATRIZ DE HITOS OCTUBRE 2018 – MAYO 2021

HITO Y FECHA	DESCRIPCIÓN	LOGRO	PARTICIPANTES
<p>Contacto inicial entre IVC y CEM SJL.</p> <p>Octubre 2018</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación inicial entre IVC y el área de Promoción del CEM SJL.</li> <li>IVC recibió información sobre la Ley N.º 30364.</li> <li>Charla informativa sobre prevención en violencia de género.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Firma de acta de compromiso interinstitucional entre IVC y el CEM SJL del Programa Nacional Aurora.</li> </ul>	<p>Áreas de Admisión y de Promoción del CEM SJL, IVC.</p>
<p>Participación en ferias, charlas, talleres y elaboración de materiales para murales.</p> <p>Enero 2019</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promoción sobre la prevención de actos de violencia e información básica en torno al tema.</li> <li>Charlas virtuales, en fechas emblemáticas y talleres.</li> <li>Pasacalles temáticos en fechas emblemáticas.</li> <li>Elaboración de video-socio dramas, audios, volantes sobre violencia.</li> <li>Capacitación a personal del proyecto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprox. 400 trabajadoras/es de la empresa IVC y sus familias participaron en las ferias.</li> <li>3000 trabajadoras/es de la empresa IVC asistieron a las charlas y talleres sobre familias libres de violencia.</li> <li>Difusión de videos de prevención.</li> <li>Profesionales del proyecto elaboran periódicos murales, con acompañamiento del equipo de promoción del CEM y de Hombres por la Igualdad (HPI).</li> </ul>	<p>Equipo técnico del proyecto, población beneficiaria, profesionales de Promoción, Estrategia Comunitaria y Prevención del CEM SJL, HPI, bancos, centros de salud, grupos de danzas culturales, ingenieras/os y obreros de IVC, instituciones que participaron en la feria.</p>
<p>Desarrollo de actividades informativas y preparación de sostenibilidad de acciones preventivas en violencia en IVC</p> <p>2018-2019</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mediante actas de coordinación, IVC y CEM SJL, se informa sobre temas de violencia y hostigamiento durante pandemia.</li> <li>Articulación con coordinador SIG (Sistema Integrado de Gestión de calidad, seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente) de IVC y el CEM SJL.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con un plan de incidencia que incorpora políticas de prevención de violencia.</li> <li>Actas de 2018, 2019, 2020, 2021 de reuniones entre IVC-Proyecto Jicamarca y SJL.</li> </ul>	<p>Directivos IVC; responsables del proyecto en Jicamarca y SJL; Ing. Julio Valderrama y otros 5 ingenieras/os, 2 trabajadoras/es sociales y 8 administrativas/os de IVC; obreros y colaboradoras/es (3500); población beneficiaria (SJL-Canto Grande, Anexo 22, Pampa de Jicamarca); profesionales CEM SJL y de la Estrategia comunitaria.</p>
<p>Institucionalización y Políticas en torno a la violencia e igualdad de género</p> <p>De octubre 2018 a mayo 2021</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 políticas empresariales.</li> <li>2 comités instalados en marco de la Ley N.º 30364:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>Comité de Intervención Frente al Hostigamiento Sexual 2020-2021 (13/1/20) y</li> <li>Comité de Equidad de Género (22/6/20).</li> </ol> </li> <li>Responsable: coordinador SIG del proyecto.</li> <li>Políticas de la empresa relativas a la violencia y equidad de género:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>Política de no discriminación a la mujer (2019)</li> <li>Política de equidad de género (2020).</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>IVC publica en su web empresarial dos políticas normativas (ivcontratistas.pe/politicas-corporativas/).</li> <li>En marzo del 2020 se delegó oficialmente al coordinador SIG, la ejecución de acciones para la prevención de la violencia de género, y difusión.</li> <li>Difusión de material de violencia del CEM a comedores que la empresa patrocina durante 2021.</li> </ul>	<p>8 profesionales del Comité de Intervención Frente al Hostigamiento Sexual 2020, 2021; 4 profesionales del proyecto miembros del Comité de Equidad de Género.</p> <p>Coordinador SIG, profesionales de atención y promoción del CEM SJL y Jicamarca, personal administrativo de IVC, obreros y familiares, población beneficiaria de la obra, profesionales de Estrategia comunitaria, miembros de comités de IVC.</p>

Rumbo a la ampliación de la experiencia en las obras de IVC en todo el país.

Mayo 2021

- Reuniones entre CME e IVC
- Réplicas de la experiencia del CEM SJL e IVC en otras obras: Cajamarca, Áncash

Articulación del coordinador SIG del proyecto Jicamarca, con otros CEM del país (Cajamarca y Áncash) en base a la experiencia en SJL.

Promotoras del CEM SJL, del CEM Comisaría Mariscal Cáceres de SJL, del CEM en Comisaría Jicamarca; 3 ingenieras/os de Áncash y Cajamarca.

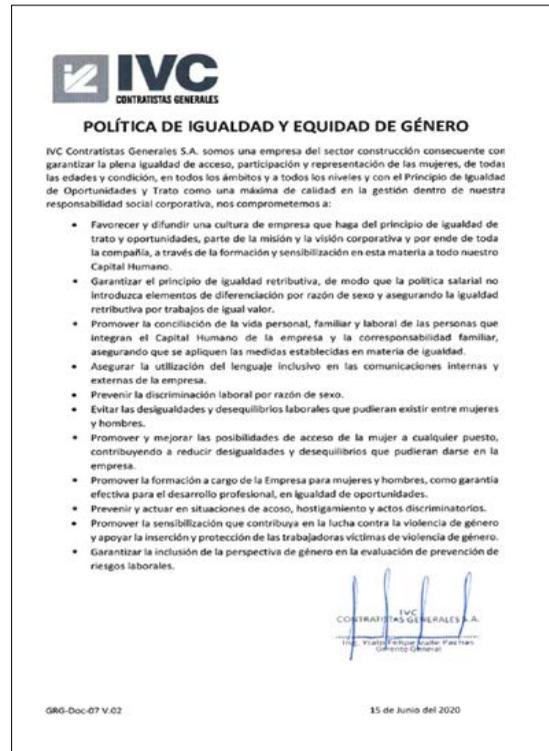
FIGURA 4.2. PASACALLE EN AMBIENTES DEL PROYECTO DE IVC. PARTICIPARON INGENIERAS/OS Y OBREROS DE TURNO DE LA EMPRESA EL 25 DE NOVIEMBRE DE 2018



FIGURA 4.3. OBREROS DE IVC REALIZAN UN PASACALLE EN LAS AFUERAS DE LA OFICINA DE JICAMARCA



FIGURA 4. 4. POLÍTICA DE IGUALDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO DE IVC 2020



## Facilidades, dificultades y resultados

### Facilidades

- Directivos de la empresa IVC reconocen la importancia de capacitar frente a la problemática de la violencia de género.
- Un equipo técnico motivado a incorporar las normativas frente a la violencia de género en sus lineamientos empresariales.
- Personal preventivo del CEM SJL informado de las normativas empresariales y las formas de incidir para incorporar políticas públicas en las empresas.
- Preocupación del equipo directivo de la empresa IVC por mejorar el clima familiar de los obreros, lo cual contribuirá en el logro de un mejor ambiente de trabajo.
- Los responsables y directivos de la empresa IVC estaban abiertos a adoptar nuevas políticas empresariales.
- Los obreros participaron en la prevención de la violencia hacia las mujeres.

## Dificultades

- Dificultad de reunirse con personal directivo de la empresa IVC, debido al tiempo y la distancia de la oficina central, la cual queda fuera del ámbito del CEM SJL. En este aspecto, se coordinó con la persona responsable de la obra en Jicamarca y SJL.
- Paralización de la obra entre marzo y octubre 2020 por el COVID-19.
- Dificultad al inicio en la metodología para aplicar políticas preventivas y de gestión en empresa de infraestructura
- Tiempo insuficiente dedicado a la inducción de nuevos obreros, las cuales solo duran 5 minutos, motivo por el cual se organizaron charlas después de las inducciones.
- Contagio por el COVID-19 del equipo responsable de la empresa IVC, por lo cual se delegó responsabilidad en otras/os profesionales.

FIGURA 4.5. REUNIÓN CON LA POBLACIÓN (1/1/2020)



TABLA 4.3 OTRAS DIFICULTADES ENCONTRADAS

Dificultad durante la ejecución	¿Por qué se presentó?	¿Cómo se la enfrentó?	¿Persiste?
CEM SJL no firma convenios	No se contaba con la autorización.	Incidencia, mediante los ingenieros/os de la obra, con los directivos y dueños de IVC, para incluir en sus normativas acciones frente a la violencia de género, y no quede solo como responsabilidad social.	No
Pocouso de WhatsApp y Zoom por los obreros	Falta de conocimientos en TIC.	Se capacitó a los pares del ingeniero responsable para que, a su vez, capacite y visite a los obreros.	No

Fuente. Elaboración de la experiencia

## Resultados

- Se cuenta con dos políticas de trabajo en IVC, relativas a la violencia (Política de no discriminación a la mujer) y la igualdad de género (Política de Igualdad y Equidad de género).
- Aproximadamente tres mil obreros sensibilizados e informados en contenidos preventivos sobre la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar.
- Más de tres mil obreros y sus familias participan en las ferias informativas sobre la violencia, organizadas por el CEM SJL.
- Obreros sensibilizados participan en la elaboración de periódicos murales informativos sobre violencia, taller, pasacalles y charlas.
- Se han instalado dos comités en el marco de la Ley N.º 30364: a) Comité de intervención frente al hostigamiento sexual 2020-2021 (13/1/20) y Comité de equidad de género (22/6/20).
- Publicación de la nueva normativa en su página web.

TABLA 4.4 MATRIZ DE CAMBIOS

Indicador	Antes	Después
Información y sensibilización en violencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajadores sin información sobre masculinidades hegemónicas ni sobre la prevención de la violencia contra la mujeres e integrantes del grupo familiar.</li> <li>• La empresa capacitaba y sensibilizaba a su personal en temas de seguridad laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las/los ingenieras/os, el equipo técnico, obreros, familias y beneficiarias/os del proyecto de la empresa IVC reciben información sobre nuevas masculinidades y sobre la violencia.</li> <li>• El responsable de la obra facilita la realización de actividades promocionales y preventivas del CEM SJL y de la Estrategia comunitaria, con miembros de su equipo.</li> </ul>
Realización de actividades preventivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Temática de la violencia de género está ausente en los espacios laborales.</li> <li>• Ingenieras/os y obreros desconocían la Ley N.º 30364.</li> <li>• Población beneficiaria con desconocimiento de los CEM.</li> <li>• Coordinador SIG capacita en temas de seguridad laboral, según normas ISO empresariales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los espacios de trabajo tienen una convivencia sana y sus efectos se amplían al espacio familiar de sus trabajadoras/es.</li> <li>• La población beneficiaria identifica a dónde acudir en casos de violencia.</li> <li>• Ingenieras/os y obreros sensibilizados e informados sobre una vida sin violencia.</li> <li>• El coordinador del SIG capacita a su equipo técnico según la Ley N.º 30364, con asistencia técnica del área de Promoción del CEM SJL.</li> </ul>
Diseño y aprobación políticas para la prevención de la violencia con asistencia del CEM SJL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existía políticas contra la violencia de género.</li> <li>• Equipo de ingenieras/os sin lineamientos en temas de género.</li> <li>• No existe comité de intervención frente al hostigamiento sexual y ni de equidad de género</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumentos de gestión propios y sostenibles contra la violencia de género, para sus proyectos en todo el país.</li> <li>• Se forma el comité de intervención frente al hostigamiento sexual y dos comités de equidad de género.</li> </ul>

Fuente. Elaboración de la experiencia

# Conclusiones, recomendaciones y lecciones aprendidas

## Conclusiones

1. La experiencia incorpora en sus normativas la temática de la prevención de la violencia contra las mujeres en SJL y Jicamarca, de octubre de 2018 a mayo de 2021.
2. La experiencia constituye una intervención replicable, pues demuestra un trabajo conjunto, cuyo resultado incorpora esta temática en sus normativas, especialmente la prevención. Además, se definen roles y responsabilidades específicas que hacen sostenible esta experiencia.
3. Se demuestra que un trabajo en equipo y de sinergia con la empresa privada potencia los resultados obtenidos para erradicar la violencia contra las mujeres.
4. Cambio de culturas institucionales (la capacitación puede mejorar los conocimientos y las prácticas en el corto plazo, pero debe ir acompañada de cambios institucionales en las políticas y en el desempeño).

## Recomendaciones

1. Los CEM deben considerar en los protocolos de acción conjunta acciones con empresas privadas de obras.
2. Generar formatos y documentación de articulación con empresas para que consideren importante las comisiones de género, que también establece la ley empresarial y sus planes nacionales.
3. Generar más estrategias de reforzamiento de aprendizaje en la prevención de la violencia.
4. Impulsar la difusión mediática de estas acciones.

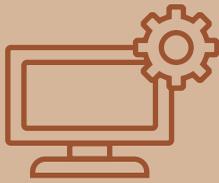
## Lecciones aprendidas

1. La importancia de revisar el enfoque multisectorial, interdisciplinario e interinstitucional de la empresa, para mejorar la coordinación y articulación.
2. La designación de un coordinador SIG como institucionalización de la propia empresa.
3. La revisión constante de las normativas del sector y articulación con la empresa.
4. La relevancia de que el responsable del proyecto tenga incidencia en la empresa y motivación sobre su equipo de trabajo, respecto de la articulación con el CEM SJL, para prevenir la violencia de género.
5. La necesidad de identificar a los líderes de la empresa, a fin de facilitar la información estadística y casuística general, para motivar en las capacitaciones a los obreros y al equipo técnico.
6. Es necesario contar con profesionales de la Estrategia comunitaria y con material de ayuda, para registrar la información de la experiencia.

## Referencias

---

- Barreto Ávila, M. y Flores Garrido, N. (2016). *Institucionalización, violencia de género y demandas desde la base*. *Nómadas* (44), 201-217. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-75502016000100012](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-75502016000100012).
- IVC Contratistas Generales. <http://www.ivccontratistas.pe/nosotros/>.
- Ley 30364, Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar. (23 de noviembre de 2015). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-para-prevenir-sancionar-y-erradicar-la-violencia-contra-ley-n-30364-1314999-1/>.
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. <https://www.gob.pe/mimp>.
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Lineamientos para las acciones preventivas promocionales de los Centros Emergencia Mujer. Unidad Gerencial de Prevención y Desarrollo de Capacidades. PNCVFS. [https://www.mimp.gob.pe/files/programas\\_nacionales/pncvfs/procesos/lineamientos\\_acc\\_prev\\_cem.pdf](https://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/procesos/lineamientos_acc_prev_cem.pdf).
- Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar. Mecanismo de seguimiento del Plan Nacional contra la Violencia de Género 2016-2021. <https://observatorioviolencia.pe/plan-nacional/plan-nacional-contra-la-violencia-de-genero-2016-2021/>.
- Organización Panamericana de la Salud. (s. f.). *Violencia contra las mujeres*. <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2011/GDR-VAW-advocacy-package-ES.pdf>
- Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar- Aurora. <https://www.gob.pe/institucion/aurora/institucional>.



# 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

---

Servicio/Unidad: Estrategia Rural Tigre

Periodo: mayo-julio 2020

Categoría: gestión de información y conocimiento

Región: Loreto

Sistematizadoras/es: Gilbert Mamani Chambilla y Johana América Rodríguez Carcausto

Asistencia técnica: Nidia Ivonne Sánchez Guerrero

---

## Resumen

El presente artículo está dedicado a analizar la experiencia ubicada en El Tigre, una zona remota donde interviene la Estrategia Rural, que se caracteriza por tener dificultades de conexión de internet incluso si cuentas con un equipo móvil con datos; situación que se tornó más problemática con la emergencia sanitaria por el COVID-19 y el ingreso del equipo a la modalidad de trabajo remoto. El desafío del equipo de la Estrategia Rural Tigre fue continuar brindando asistencia técnica a las/os docentes, en el contexto de la emergencia sanitaria, durante el confinamiento y sin internet.

Como respuesta a ello, el equipo diseñó una estrategia de asistencia técnica remota sin internet, a directores/as y docentes de la «Institución Educativa Pública de Menores y Adultos - Educación Intercultural Bilingüe N.º 60528 Hermanos Palla - Intuto» (en adelante IEP N.º 60528 «Hermanos Palla»), que consistió en: a) utilizar las llamadas por equipo móvil como alternativa al uso de plataformas virtuales para la comunicación remota; b) utilizar aplicaciones de transferencia de archivos que no requieren el uso de internet, para compartir la información de las sesiones a las/os docentes; c) la adaptación y contextualización de los PPT de las sesiones transformándolos en archivos audiovisuales, para garantizar que revisen de manera sencilla el archivo audiovisual; y d) el diseño de una metodología para el desarrollo de las sesiones de asistencia técnica remota, lográndose de esta manera dar continuidad a la asistencia técnica a las/los docentes.

# Introducción

El objetivo de esta sistematización es presentar la estrategia que ha permitido a las y los profesionales de la Estrategia Rural (ER) Tigre brindar asistencia técnica remota sin internet a directoras, directores y docentes de Intuto, distrito El Tigre, provincia y región Loreto, Perú. En la zona donde interviene la ER Tigre, el acceso a internet es muy limitado. Incluso, con datos en el equipo móvil, la conexión no funciona porque no hay datos libres. Además, desde marzo de 2020, el país se encuentra en emergencia sanitaria por el COVID-19 y el confinamiento es una de las disposiciones que evitaría los contagios. Esto trajo consigo la modalidad de trabajo remoto, lo cual dificultó la intervención y participación de la comunidad educativa en la zona.

En este sentido, se quiso responder a la siguiente pregunta: ¿sería posible que el equipo de la ER Tigre realice la asistencia técnica a las y los docentes en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19 sin internet? En respuesta a ello, el equipo de la ER Tigre diseñó una estrategia que permitiera a las y los profesionales de la zona brindar asistencia técnica remota sin internet a directoras, directores y docentes de la IEP N.º 60528 Hermanos Palla, en el contexto de la emergencia sanitaria por el COVID-19. Con esta estrategia se identificó que, para las comunicaciones remotas, las llamadas por telefonía móvil eran una alternativa al uso de las plataformas virtuales, y que las aplicaciones de transferencia que no requieren internet eran una solución para compartir información de las sesiones con las y los docentes. Los archivos Power Point de las sesiones fueron adaptados y convertidos a archivos audiovisuales, para que las/os docentes los revisen con facilidad. Se elaboró, además, una metodología para desarrollar las sesiones de la asistencia técnica remota.

En definitiva, con la estrategia diseñada se logró que el equipo de la ER Tigre supere la brecha digital que existe en la zona de intervención, brindando asistencia técnica remota sin internet y de manera personalizada vía telefónica a la población objetivo, respetando los protocolos de bioseguridad por el COVID-19. De esta manera, se garantizó el derecho del acceso a la información.

## La experiencia

### La institución

La estrategia de prevención, atención y protección frente a la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar en zonas rurales - Estrategia Rural Tigre (en adelante ER Tigre) es un servicio que brinda el Programa Nacional Aurora del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP). Actualmente la ER Tigre tiene su oficina en el centro poblado de Intuto, capital del distrito El Tigre, en la provincia y región de Loreto; siendo su ámbito de intervención las comunidades nativas kichwas de 28 de Julio, Santa María de Providencia y Santa Clara de Yarinal. El equipo de la ER Tigre está conformado por dos profesionales: una gestora local y un profesional comunitario.

### El problema

La ER Tigre busca acercar los servicios a la población víctima de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar de las zonas rurales. Tiene su ámbito de intervención en las comunidades nativas kichwas de 28 de Julio, Santa María de Providencia y Santa Clara de Yarinal en el distrito de El Tigre, en la provincia y región de Loreto.

En marzo de 2020, tras la declaratoria del estado de emergencia por el COVID-19, la ER Tigre ingresa a la modalidad de trabajo remoto. Esta situación fue complicada para las escuelas porque es una zona donde el servicio de internet es realmente limitado, tanto así que aun cuando un equipo móvil tiene un paquete de internet, este no puede conectarse a la red, porque los datos no son libres. En abril del mismo año, la Estrategia Rural realizó la inducción a los equipos gestores de las ER, para que realicen la asistencia técnica a directoras, directores, docentes y personal administrativo de instituciones educativas de zonas rurales para coordinar la atención y protección de casos de violencia contra niñas, niños y adolescentes (NNA): «Rutas para la atención de la violencia contra la niñez y adolescencia de zonas rurales, en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19», en sus ámbitos de intervención.

Por estas razones, el equipo de la ER Tigre identificó las dificultades que podrían comprometer la ejecución de la asistencia técnica remota. Por ejemplo, debido al limitado acceso a internet, las sesiones no podían llevarse a cabo mediante plataformas virtuales, tampoco se podían enviar los PPT digitales de las sesiones. Esta situación, a su vez, ponía en riesgo el derecho del acceso a la información de las/los beneficiarias/os, por lo que debían explorarse otras opciones.

Frente a esta situación, el equipo de la ER Tigre diseñó una estrategia de asistencia técnica remota, sin internet, para las/los docentes y directoras/es de la IEP N.º 60528 Hermanos Palla - Intuto, capital del distrito de El Tigre.

## Objetivos de la experiencia

### Objetivo general

Diseñar una estrategia de asistencia técnica remota, sin internet, para directoras, directores y docentes de la IEP N.º 60528 Hermanos Palla, que garantice su derecho de acceso a la información, en el contexto de la emergencia sanitaria por el COVID-19.

### Objetivos específicos

1. Identificar las facilidades y dificultades de las/los beneficiarias/os para acceder a la asistencia técnica remota sin internet.
2. Identificar un medio que les permita recibir asistencia técnica remota y las aplicaciones de transferencia de archivos o documentos que funcionen sin internet, para compartir la información de las sesiones con las/los beneficiarias/os de la asistencia técnica.
3. Adaptar y contextualizar los PPT de las sesiones para garantizar que las/los beneficiarias/os de la asistencia técnica puedan revisarlo de manera sencilla.
4. Elaborar una metodología para la asistencia técnica telefónica a través de los celulares.

# Población beneficiaria y actoras/es involucradas/os

## Población beneficiaria

### Directa

- Director y docentes de la IEP N.º 60528 Hermanos Palla.
- Directora de la institución educativa inicial (IEI) de la comunidad nativa 28 de Julio.

### Indirecta

- Alumnado de la IEP N.º 60528 Hermanos Palla
- Madres y padres de familia de la IEP N.º 60528 Hermanos Palla
- Alumnado de la IEI de la comunidad nativa 28 de Julio
- Madres y padres de familia de la IEI de la comunidad nativa 28 de Julio.

## Actoras/es involucradas/os

### Sede central de la Estrategia Rural AURORA-MIMP

- Yair Vásquez Villegas, especialista legal, facilitó la inducción a equipos gestores de las ER, para que brinden asistencia técnica remota a la comunidad educativa.
- Aby Uceda Broncano, profesional de la sede central, facilitó el equipo de la ER Tigre para que recibiera inducción de la asistencia técnica para la comunidad educativa, vía llamada telefónica.

### Estrategia Rural Tigre

- Gilbert Mamani Chambilla, profesional comunitario, analizó el contexto de la comunidad educativa en zona rural, el estado de emergencia y la emergencia sanitaria por el COVID-19. Contextualizó y adaptó los materiales de la asistencia técnica, grabó el archivo audiovisual de la asistencia técnica y facilitó la asistencia técnica remota personalizada vía celular.
- Johana América Rodríguez Carcausto, gestora local, contextualizó y adaptó los materiales de la asistencia técnica. Grabó el archivo audiovisual y lo transformó a formatos compatibles para celular y laptop. Transfirió los archivos audiovisuales de las sesiones de la asistencia técnica a los celulares y laptops de las/los docentes, sin usar internet, y facilitó la asistencia técnica remota personalizada vía celular.

### IEP N.º 60528 Hermanos Palla - Intuto

- Valentín Yaicate Pizango, director, brindó las facilidades necesarias para que las y los profesionales de la ER Tigre cumplan con la asistencia técnica remota a docentes, por teléfono.
- Gilbert del Águila Sobero, personal administrativo, apoyó en la convocatoria a docentes, difundió por altoparlante la fecha y hora de la transferencia de materiales de la asistencia técnica a docentes.

Tambo 28 de Julio del PN-PAIS MIDIS

- Jorge Luis Gutiérrez Martínez, gestor institucional Tambo 28 de Julio PN-PAIS MIDIS, apoyó en la convocatoria a la directora de la IEI de la Comunidad Nativa 28 de Julio.

## Estrategias y componentes

### Estrategias

- Contextualización de la asistencia técnica remota a un entorno rural y con limitado acceso a internet.
- Adaptación y contextualización de materiales educativos a formatos abiertos, tanto para la transferencia de información como para su reproducción en equipos tecnológicos de diverso formato y tamaño.
- Comunicaciones para garantizar que las personas beneficiarias hayan recibido y revisado la información transferida.

### Componentes

- Adaptación de la asistencia técnica remota a un contexto rural, en pandemia por el COVID-19 y con limitado acceso a internet.
- Adaptación de contenidos y de materiales de asistencia técnica en un contexto rural con limitación de tecnologías de la información y la comunicación.

## Desarrollo de la experiencia

La experiencia consistió en diseñar una estrategia para que las y los profesionales de la ER Tigre brinden asistencia técnica remota sin internet durante el estado de emergencia por el COVID-19 al director y docentes de la IEP N.º 60528 Hermanos Palla - Intuto.

### Acciones realizadas durante la experiencia

1. Inducción al equipo de la ER Tigre e identificación de alternativas para realizar la asistencia técnica

El equipo de la ER Tigre coordinó con la psicóloga de la sede central, Aby Uceda Broncano, para que, por medio de su celular, escucharan la inducción que el especialista legal de su sede transmitía vía Zoom sobre «Rutas para la atención de la violencia contra la niñez y la adolescencia en zonas rurales, en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19».

Luego de esta experiencia, el equipo de la ER Tigre consideró que participar por llamadas a través de un equipo móvil puede ser una alternativa de trabajo remoto frente a la falta de internet. Se había identificado una herramienta (equipo móvil) que tanto profesionales de la ER Tigre como beneficiarias/os de la asistencia técnica tenían y sabían utilizar. Se decidió

que esta herramienta sería el medio, a través de las llamadas telefónicas, que se usaría para brindar asistencia técnica remota como una opción frente al uso de las plataformas virtuales. Quedaba pendiente definir la forma y la metodología del desarrollo de la asistencia técnica.

## 2. Coordinaciones con la comunidad educativa

La gestora local de la ER Tigre coordina telefónicamente con el director de la IEP N.º 60528 Hermanos Palla para programar la asistencia técnica remota dirigida a las y los docentes. Asimismo, se compromete a facilitar una lista con nombres y números de celulares de las y los docentes y designar un personal administrativo para que apoye en la convocatoria. Del mismo modo, la gestora local de la ER Tigre solicitó usar el servicio de internet del colegio para descargar los archivos PPT y PDF de la asistencia técnica. La descarga demoró seis horas aproximadamente porque el internet era lento e inestable.

Algunas de las facilidades y dificultades de las/los beneficiarias/os para acceder a la asistencia técnica remota sin internet fueron:

- Comunidad educativa: el alumnado no podía acceder a las clases virtuales y la plana docente no podía dictar sus clases virtuales por el acceso limitado del internet en la zona de intervención.
- Brecha digital: se contaba con equipos tecnológicos (celular, laptop y tablet), pero no había servicio de internet. No hay datos libres para equipos móviles.
- Emergencia sanitaria por el COVID-19: se dicta el estado de emergencia y el confinamiento obligatorio.
- Se encontraban en la zona de intervención.
- Contaban con equipo móvil, tablet y laptop, y lo familiarizados que estaban con el uso de estas herramientas tecnológicas.
- Sus equipos tecnológicos contaban con aplicaciones de transferencia cuyo uso no requiere internet, como bluetooth y SHAREit.
- La edad y los posibles problemas de vista.

La información recopilada fue clave para diseñar la estrategia de la asistencia técnica remota sin internet.

## 3. Diseño de la estrategia de asistencia técnica remota sin internet

Una vez identificada la herramienta tecnológica que serviría como medio, sin necesidad de internet para realizar la asistencia técnica remota, se diseñó la estrategia que consistió, básicamente, en adaptar el material de las sesiones. El equipo móvil de las/los beneficiarias/os de la asistencia técnica no era del mismo tamaño (podía ser pequeño, mediano o grande) y podrían tener problemas con la vista, por lo que, opcionalmente, revisarían el material en una laptop o tablet. Para cualquiera de las situaciones, las/los profesionales de la ER Tigre modificaron los PPT facilitados por la sede central, de la siguiente manera:

- Se agrandó el tamaño de la letra del contenido de los PPT para que, al reproducirlos en equipos móviles pequeños, puedan leerse fácilmente.
- Se cambiaron algunos colores y tamaño de los gráficos de los PPT, para distinguir el contenido hasta en equipos de resolución baja.
- Se grabaron y editaron los PPT en archivos audiovisuales breves para que las beneficiarias y los beneficiarios pudieran reproducir los videos en sus ratos libres.

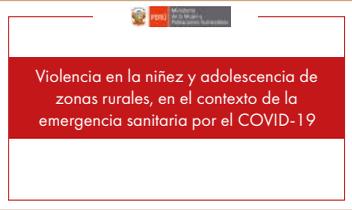
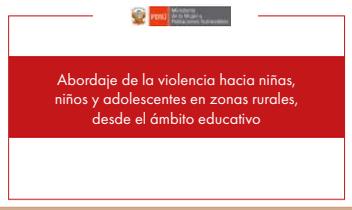
### 3.1 Contextualización del material de las sesiones

Dado que el contenido teórico es técnico, se transmitió la información de manera que las beneficiarias y los beneficiarios pudieran entenderla sin inconvenientes:

- La voz que narra el contenido del video utiliza un lenguaje sencillo y amigable.
- Se agregaron animaciones para capturar la atención de las beneficiarias y los beneficiarios durante la reproducción del video.

Se produjeron los siguientes audiovisuales de las sesiones:

TABLA 5.1 REGISTROS DE VIDEOS DE LA EXPERIENCIA

	
Archivo audiovisual (17:55 min)	Archivo audiovisual (13:20 min)
Sesión 1 (17/6/2020): Violencia en la niñez y adolescencia de zonas rurales, en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19. Tópicos tratados: introducción, impacto socioeconómico del COVID-19, riesgos de protección de la niñez y adolescencia, derechos de las/los niñas, niños y adolescentes, sujetos y ámbitos de protección de la violencia en la Ley 30403. Bibliografía.	Sesión 2 (29/6/2020): Violencia sexual hacia niñas, niños y adolescentes en zonas rurales. Tópicos tratados: mitos y creencias de la sexualidad y violencia sexual en zonas rurales, características contextuales de la violencia sexual en zonas rurales, indicadores de violencia sexual en niñas, niños y adolescentes, consecuencias de la violencia sexual en niñas, niños y adolescentes, violencia sexual en niñas, niños y adolescentes, acoso sexual en la escuela. Bibliografía.
	
Archivo audiovisual (8:05 min)	Archivo audiovisual (17:23 min)
Sesión 3 (29/6/2020): Abordaje de la violencia hacia niñas, niños y adolescentes en zonas rurales desde el ámbito educativo. Tópicos tratados: atención de casos de violencia contra niñez y adolescencia desde instituciones educativas, pautas para la atención de casos de violencia durante el estado de emergencia, responsabilidades del funcionariado y servidoras/es públicas/os, omisión de denunciar hechos que constituyen delitos. Bibliografía.	Sesión (29/6/2020): Rutas para la atención de la violencia contra la niñez y adolescencia de zonas rurales, en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19. Tópicos tratados: atención de casos de violencia contra NNA en la emergencia sanitaria por los sistemas de justicia, atención de casos de violencia de NNA por la justicia comunal, en el marco de la emergencia nacional por COVID-19, ruta articulada para la atención de los casos de violencia desde comunidad educativa. Bibliografía.

### 3.2 Transferencia del material de las sesiones de la asistencia técnica

Se descartó la transferencia de los documentos por correo electrónico u otro medio de mensajería que requiera internet. Se identificaron aplicaciones de transferencia que no requieren internet, como Bluetooth y SHAREit, que se encontraban en los equipos tecnológicos de profesionales y beneficiarias/os. La voz que narra el contenido del video utiliza un lenguaje sencillo y amigable.

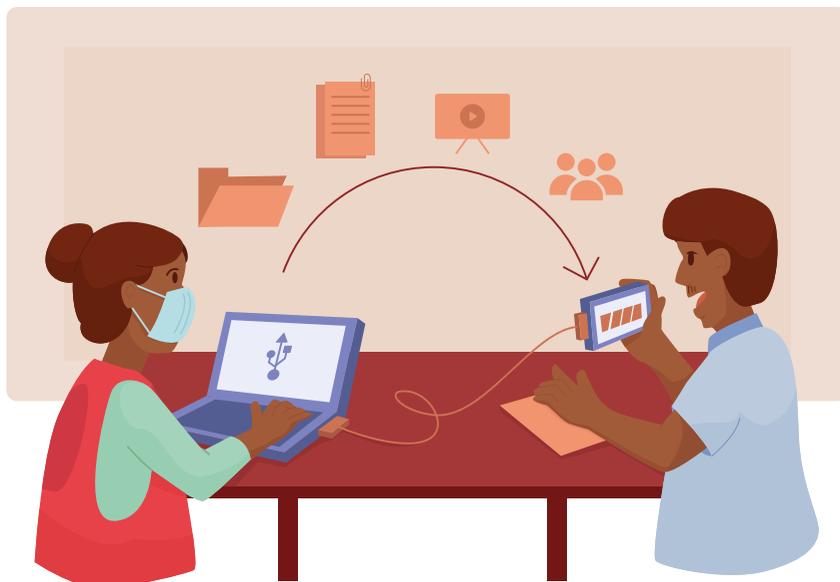
Para que la transferencia sea exitosa, se tuvo en cuenta que:

- Los archivos audiovisuales fueran fáciles de reproducir en un celular, laptop o tablet.
- Los archivos audiovisuales fueran livianos y podían reproducirse en diferentes formatos: es posible que los equipos tecnológicos de las/los beneficiarias/os tengan aplicativos de reproducción desactualizados o de diferentes versiones.

El día acordado para transferir los materiales de las sesiones técnicas a las beneficiarias y los beneficiarios se tomaron las siguientes precauciones:

- Se respetó la distancia social y el uso de mascarilla.
- El lugar de la transferencia era un ambiente ventilado y espacioso.
- La transferencia se realizó a las personas beneficiarias, individualmente, y se evitó el contacto.

FIGURA 5.1. RECREACIÓN DE TRANSFERENCIA DE MATERIAL A DOCENTES DE LA IEP N.º 60528 HERMANOS PALLA



### 3.3 Ejecución de la asistencia técnica

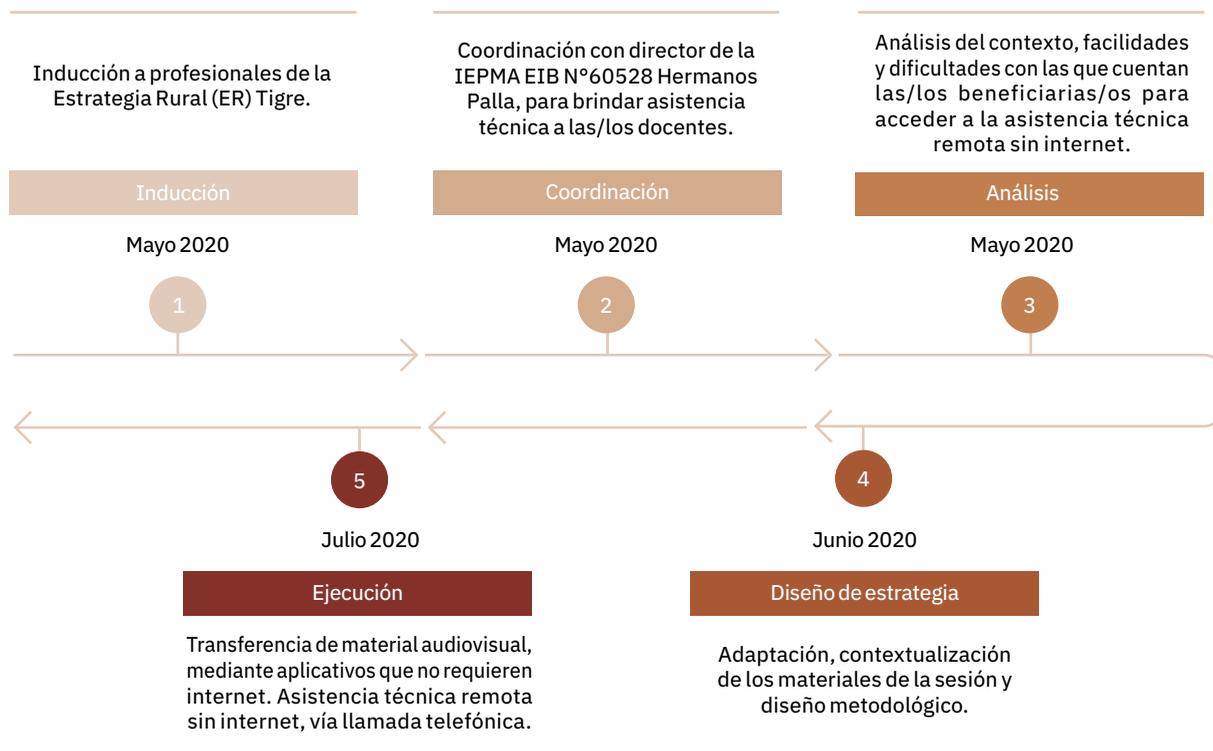
Una vez transferidos los archivos audiovisuales de la asistencia técnica remota sin internet

- Se dio un plazo de dos semanas para que las beneficiarias y los beneficiarios de la asistencia técnica remota pudieran revisar los archivos.
- Se fijaron los horarios y los días de llamadas telefónicas, a elección de las propias beneficiarias y beneficiarios.
- La ejecución de las sesiones de la asistencia técnica remota sin internet duró una semana.

La metodología que se utilizó para ejecutar la asistencia técnica remota sin internet fue llamar por teléfono a una persona a la vez. El desarrollo de la sesión tuvo los siguientes momentos:

- Animación y motivación. La facilitadora o el facilitador se presenta y le dice a la beneficiaria/o: «Estimada/o docente, antes de iniciar la sesión, ¿podría contarnos cómo se encuentra?». La facilitadora o el facilitador aplica la escucha activa.
- Apropiación y transferencia. La facilitadora o el facilitador le pregunta a la beneficiaria/o: «Si ha revisado los videos, ¿cuál es su opinión respecto al tema?». Luego, la facilitadora o el facilitador respalda con ideas fuerza las opiniones de la beneficiaria/o.
- Cierre. La facilitadora o el facilitador le pregunta a la beneficiaria/o: «¿Desea agregar alguna opinión o tiene alguna duda respecto de la temática?». Finalmente, la facilitadora o el facilitador se despide recordándole que es importante cuidarnos: «Recuerde usar su mascarilla y guarde la distancia social».

FIGURA 5.2. LÍNEA DE TIEMPO



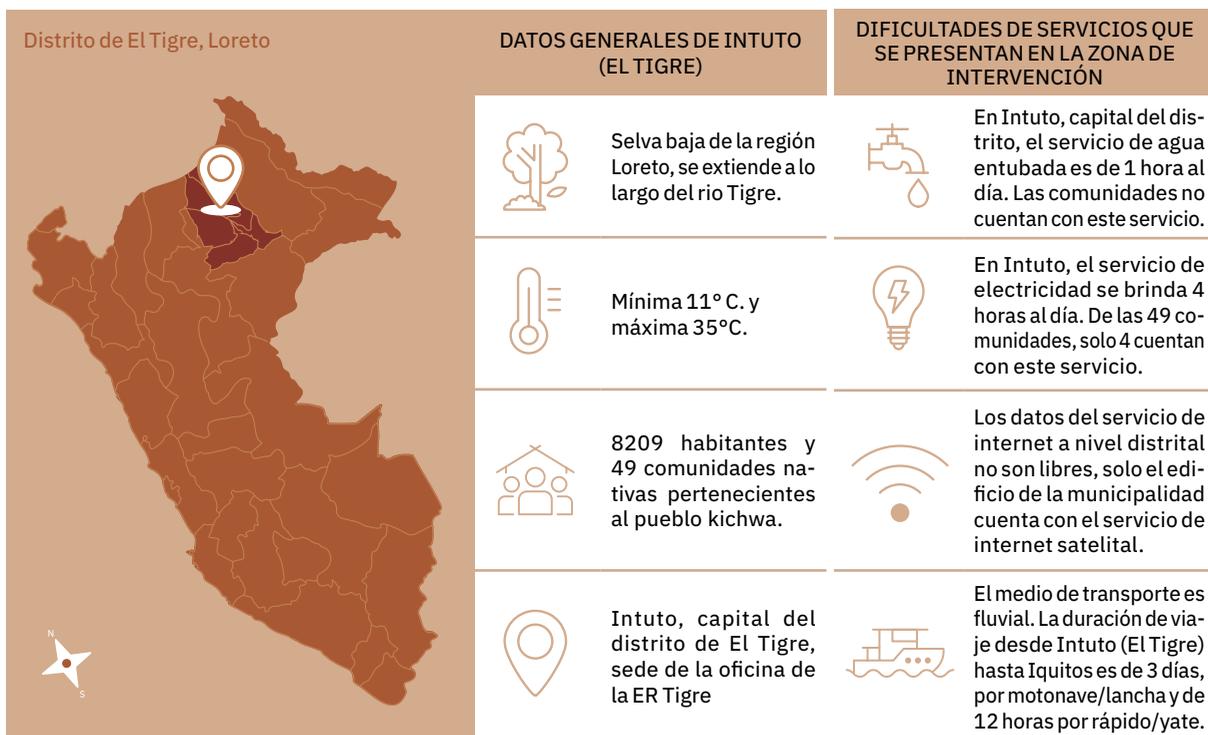
# Facilidades, dificultades y resultados

## Facilidades y dificultades

TABLA 5.2. FACILIDADES Y DIFICULTADES ENCONTRADAS DURANTE LA EXPERIENCIA

FACILIDADES	DIFICULTADES
El equipo de la ER Tigre participó por teléfono en la inducción programada por plataforma virtual.	El equipo de la ER Tigre con acceso limitado al servicio de internet. Sin servicio de electricidad en horas de trabajo.
La sede central facilitó el PPT para ejecutar la asistencia técnica a la comunidad educativa.	El ambiente para grabar y editar los materiales de las sesiones de la asistencia técnica era inadecuado.
El equipo de la ER Tigre conocía el contexto de la zona de intervención.	El equipo de la ER Tigre no tenía un programa de edición de video.
El equipo de la ER Tigre constantemente innova estrategias de intervención, como consecuencia de la emergencia sanitaria, estado de emergencia y el contexto de la zona rural.	El equipo ER Tigre no podía llamar paralelamente a las/los docentes participantes en la asistencia técnica.
El director de la IEP N.º 60528 Hermanos Palla facilitó la convocatoria a docentes.	Baja participación de las/los docentes y con acceso limitado al servicio de internet.
Alto compromiso de las/los profesionales de la ER Tigre con el diseño de la estrategia de asistencia técnica remota sin internet.	

FIGURA 5.3. MAPA DE DIFICULTADES EN LA ZONA DE INTERVENCIÓN DE LA ESTRATEGIA RURAL TIGRE



## Resultados

La experiencia evidenció los siguientes cambios:

TABLA 5.3. RESULTADOS DE LA ESTRATEGIA DE ASISTENCIA TÉCNICA REMOTA SIN INTERNET

ANTES	DESPUÉS
El equipo de la ER Tigre tenía dificultades para ejecutar la asistencia técnica remota a la comunidad educativa, porque tenía un acceso limitado a internet.	El equipo de la ER Tigre realiza asistencia técnica remota personalizada por llamada telefónica y sin internet a la comunidad educativa.
Las/los docentes no participaban en la asistencia técnica remota por la plataforma virtual por su limitado acceso a internet.	Seis docentes de ese grupo participan en la asistencia técnica remota por llamada telefónica.
El equipo de la ER Tigre tiene material de trabajo para brindar asistencia técnica a docentes en diapositivas y en PDF.	El equipo de la ER Tigre cuenta con cuatro materiales de trabajo audiovisual, para brindar asistencia técnica a docentes.
El equipo de la ER Tigre no puede transferir material de trabajo de la asistencia técnica a docentes por WhatsApp, correo electrónico, Facebook u otros aplicativos que requieran uso de internet.	El equipo de la ER Tigre usa responsablemente la tecnología para transferir material de trabajo de la asistencia técnica a once docentes, sin necesidad de usar internet, respetando el protocolo sanitario y el distanciamiento social.

*Nota.* Elaboración propia.

Asimismo, se levantó información de las/los actoras/es de la experiencia. Entre el 29 de octubre y el 8 de noviembre de 2021, se aplicó una entrevista semiestructurada a siete docentes de la IEP N.º 60528 Hermanos Palla. Algunas/os habían participado en la etapa de transferencia de materiales y en la etapa de ejecución de la asistencia técnica, y otras/os solo en la etapa de transferencia de materiales. La entrevista tuvo dos modalidades: vía telefónica y mediante la guía de entrevista impresa. Los resultados fueron:

- Teniendo en cuenta las limitaciones del servicio de internet en el distrito de El Tigre, las y los docentes entrevistadas/os creen que es posible recibir asistencia técnica o capacitación virtual desde las cabinas de internet de la municipalidad y también vía telefonía celular.
- Aquellas/os docentes que recibieron asistencia técnica o capacitación por celular consideraron que la comunicación es complicada.
- En el distrito de El Tigre no hay datos libres para acceder a internet. Son tres las instituciones que cuentan con servicio de internet satelital. Actualmente, la municipalidad vende la hora de internet a dos soles el servicio, es caro y muy lento; aun así, las y los docentes entrevistadas/os hacen todo tipo de esfuerzos por acceder al servicio de internet para descargar los archivos.
- El 14 % de docentes tiene acceso a internet, 27 % no tiene acceso y el 57 % manifiesta que a veces tiene el servicio.

- La mayoría de las/los docentes entrevistadas/os considera que, al recibir los materiales de asistencia técnica a través de Bluetooth, SHAREit y USB se ha respetado el protocolo de bioseguridad para prevenir el contagio de COVID-19.

En cuanto a la propuesta de solución propuesta en esta zona rural donde hay poco acceso a internet, obtuvimos la siguiente percepción:

- Para el 57 %, la transferencia de archivos a través de aplicativos como Bluetooth, SHAREit u otros en zonas rurales donde no hay internet sí es una alternativa; y para el 43 % de las y los entrevistadas/os estos aplicativos puede ser una alternativa para la transferencia de archivos.
- El celular y la laptop (43 %) son los medios tecnológicos más utilizados por las personas entrevistadas.
- El material de la asistencia técnica ha sido adaptado y contextualizado antes de ser transferido a las/los docentes entrevistadas/os. Estos opinan, en su mayoría, que el material ha sido comprensible.
- Al adaptar los archivos audiovisuales, se tuvo en cuenta que el tiempo de duración no sea extenso. Las/los docentes consideraron que esto les permitió entender fácilmente la asistencia técnica.
- El equipo de la Estrategia Rural Tigre estableció que la duración de la asistencia técnica sea breve y por llamada telefónica; las personas entrevistadas consideraron que había sido una medida adecuada.
- La mayoría de las personas entrevistadas sostuvo que la asistencia técnica por llamada telefónica es una opción para las futuras asistencias o capacitaciones.

## Conclusiones, recomendaciones y lecciones aprendidas

### Conclusiones

1. En un contexto rural de la Amazonía peruana, donde hay un limitado acceso al servicio de internet, sí es posible realizar asistencia técnica remota a la comunidad educativa mediante llamadas telefónicas personalizadas. Para ello la población beneficiaria debe contar con equipos tecnológicos, como celulares, laptops y memoria portátil USB, con aplicaciones de transferencia de información como Bluetooth, SHAREit y similares. Además, las y los facilitadoras/es contextualizan la información y acceden al uso de aplicativos abiertos y gratuitos para usar sin conexión a internet, como aTubeCatcher y otros similares, que les permita adecuar la información en formatos livianos.
2. El acceso limitado al servicio de internet, así como las dificultades propias de una zona rural, no pueden ser pretextos que ensanchen la brecha digital. Con el uso responsable de las tecnologías, la empatía y el compromiso de las y los profesionales puede garantizarse el ejercicio del derecho de acceso a la información de la población que habita dichos lugares.

## Recomendaciones

1. El Programa Nacional Aurora puede implementar el servicio de internet satelital a la ER Tigre para que las/los profesionales accedan a las asistencias técnicas virtuales, organizadas por la Estrategia Rural.
2. Los equipos portátiles que facilita la sede central del MIMP deben contar, además, con programas livianos para editar videos.
3. Replicar la experiencia en otros equipos gestores de la Estrategia Rural, donde no haya internet, para mejorar la estrategia y la metodología.

## Lecciones aprendidas

1. El uso responsable de las tecnologías permite al equipo de la ER Tigre diseñar estrategias que favorecen el derecho del acceso a la información de la población de la zona de intervención.
2. El análisis prospectivo en un contexto de contingencia puede permitir al equipo de la ER Tigre diseñar respuestas rápidas.
3. La estrategia de asistencia técnica remota por llamada telefónica permite al personal de la ER Tigre reducir el riesgo de contagio por COVID-19.

## Referencias

---

- Arce Casanova, M. (2012). *Con la salud sí se juega. Manual para talleres de capacitación*. Asociación Kallpa.
- Barrios Rubio, A. (2009). Los jóvenes y la red: usos y consumos de los nuevos medios en la sociedad de la información y la comunicación. *Signo y Pensamiento*, vol. XXVIII, núm. 54, enero-junio, 2009, pp. 265-275. [redalyc.org/pdf/860/86011409017.pdf](https://redalyc.org/pdf/860/86011409017.pdf).
- Guaña-Moya, E. J.; Quinatoa-Arequipa, E.; Pérez-Fabara, M. A. (2017). Tendencias del uso de las tecnologías y conducta del consumidor tecnológico. *Ciencias Holguín*, 23(2), abril-junio, 2017, pp. 1-17. [redalyc.org/pdf/1815/181550959002.pdf](https://redalyc.org/pdf/1815/181550959002.pdf)
- Heinze Martin, G.; Olmedo Canchola, V. H.; Andoney Mayén, J. V. (2017). *Acta Médica Grupo Ángeles*, 15(2), abril-junio 2017. [scielo.org.mx/pdf/amga/v15n2/1870-7203-amga-15-02-00150.pdf](https://scielo.org.mx/pdf/amga/v15n2/1870-7203-amga-15-02-00150.pdf).
- Ley N.º 28044, Ley General de Educación. (19 de julio del 2003). [minedu.gob.pe/p/ley\\_general\\_de\\_educacion\\_28044.pdf](https://minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf).
- Ley N.º 30364, Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar. (6 de noviembre de 2015). [mimp.gob.pe/files/transparencia/ley-30364.pdf](https://mimp.gob.pe/files/transparencia/ley-30364.pdf).
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2018). *Buenas prácticas para mejores resultados frente a la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, 2016-2017. Recuperando saberes para transformar vidas*. [repositorio.aurora.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12702/67/Recuperandosaberes.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.aurora.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12702/67/Recuperandosaberes.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Vivas, W. J. (2018). Uso seguro y responsable de las TIC: una aproximación desde la technoética. *Ciencia, Docencia y Tecnología*, 29(57). [redalyc.org/jatsRepo/145/14560144009/14560144009.pdf](https://redalyc.org/jatsRepo/145/14560144009/14560144009.pdf).
- Yauriman Coris, E. (2019). *Buenas prácticas en prevención, atención y gestión del conocimiento frente a la violencia de género, 2018-2019*. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. [repositorio.aurora.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12702/6/buenaspracticas2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.aurora.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12702/6/buenaspracticas2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Zamora Pariona, A. y Bolaños Hidalgo, A. (2012) *Para hacer talleres, una guía práctica para utilizar el método AMATE*. Asociación Kallpa.



## Defensoras por el cambio: aprendiendo y enseñando

---

Servicio/Unidad: Estrategia Rural

Periodo: junio 2019 - junio 2021

Categoría: promoción

Región: Loreto

Sistematizadora: Melissa Jossilu Victoria Flores Ramírez

Asistencia técnica: Teresa María Viviano Llave

---

## Resumen

Esta sistematización da cuenta de la experiencia que estuvo a cargo del servicio de Estrategia Rural Mazán (en adelante, ER Mazán) para dar una respuesta comunitaria integral para la prevención de la violencia en el distrito. Dicha experiencia tuvo como objetivo la formación de mujeres defensoras para la prevención de la violencia en el distrito de Mazán desde una construcción conjunta de saberes y un enfoque intercultural. Mazán está ubicado en la zona rural de la provincia de Maynas (Loreto), donde se crea la primera organización liderada por mujeres que previene la violencia.

Como problema principal, se advirtió la carencia de organizaciones lideradas por mujeres por lo que este grupo de defensoras se convirtió en la primera organización de base que promovía el liderazgo femenino y su participación activa en espacios políticos, comunales y representativos en el distrito. Para ello, se realizó un proceso de capacitación en autocuidado, liderazgo, género, empoderamiento femenino, relaciones interpersonales, familia, control de emociones, entre otros, que generaran aprendizajes significativos. Además, se realizó incidencia para el reconocimiento de las defensoras a partir de la Resolución de Alcaldía emitida por la Municipalidad Distrital de Mazán.

La asistencia técnica continuó en el plan de trabajo 2020 y 2021. Además, se les brindó acompañamiento continuo y soporte emocional a ellas y sus familias para enfrentar la inseguridad y temores para ejercer su rol en la comunidad. Ahora saben que pueden ser líderes del cuidado colectivo que se inicia desde el cuidado individual, el goce de sus derechos y una vida libre de violencia.

# Introducción

La formación de defensoras es un proceso que se desarrolla desde las Estrategias Rurales en todo el país, con sus particularidades y metodología de trabajo de acuerdo al contexto donde se realiza. Desde 2019, nuestra prioridad y objetivo fue formar mujeres para prevenir la violencia en el distrito de Mazán, utilizando recursos comunales y lecciones de vida. Al asumir un liderazgo activo en el distrito y visibilizar la importancia del trabajo conjunto, las mujeres asumirían un rol activo en el cambio de patrones culturales, roles de géneros y estereotipos que generan las desigualdades entre mujeres y hombres.

La sistematización de esta experiencia da a conocer el proceso de creación de la primera organización de prevención de la violencia, liderada por mujeres, en el distrito de Mazán. Asimismo, se hace un análisis crítico del proceso que atravesaron para adquirir conocimientos y transmitirlos, desde sus propios saberes culturales, sobre la prevención de la violencia.

Consideramos que esta experiencia evidencia la importancia de su liderazgo en zonas rurales a través de una capacitación constante, del acompañamiento emocional y del respeto a la interculturalidad. Además, ha afianzado los lazos entre el Estado y la comunidad, así como promovido el trabajo continuo y la participación activa de la ciudadanía en zonas rurales.

Creemos firmemente que las defensoras han logrado su empoderamiento, evaluando sus propias libertades y participación, tanto en su hogar como en espacios públicos, pese a situaciones adversas como la pandemia por el COVID-19. Como profesionales de la ER Mazán, esta experiencia nos ha permitido trabajar en el desarrollo de las mujeres, junto a ellas.

## La experiencia

### La institución

Por Resolución Ministerial 273-2012-MIMP se crea la Estrategia de Prevención, Atención y Protección frente a la Violencia Familiar y Sexual en Zonas Rurales, a fin de cubrir las necesidades de los Centros Emergencia Mujer (CEM) que no respondían, de acuerdo a su ámbito de intervención. El objetivo de la estrategia es: "Población rural accede a servicios de atención y prevención de la violencia familiar y sexual en el ámbito de intervención de los Centro Emergencia Mujer" (R.M. 273-2012-MIMP).

Al 2021 se crearon 53 estrategias rurales en todo el país; la ER Mazán es un servicio que inició en enero de 2019, en ella trabajaban un psicólogo comunitario y una profesional comunitaria. Está ubicada en la Municipalidad Distrital de Mazán, y durante su intervención ha tenido un amplio avance para su consolidación en el distrito.

### El problema

Mazán es un distrito de la provincia de Maynas, departamento de Loreto, y cuenta con más de 63 comunidades rurales. Solo en la capital del distrito hay 4590 personas, según el censo del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) de 2017.

De enero a abril de 2019, la ER Mazán se realizó un diagnóstico social para conocer la situación de violencia hacia las mujeres y los integrantes del grupo familiar en la capital del distrito y en la comunidad rural, focalizado en conocer las percepciones sobre la violencia, las relaciones de género y la demanda de atención ante un caso de violencia. Se identificaron los siguientes problemas:

1. El 70 % de las mujeres del distrito indicó haber sido víctima de violencia física o psicológica alguna vez.
2. El 80 % de las mujeres del distrito indicó no haber continuado con el proceso de denuncia ante un hecho de violencia por desconfiar de las autoridades, y enfatizó la labor del personal policial.
3. El 86,79 % de las mujeres que no pidió ayuda ante un caso de violencia, minimiza los hechos y lo normaliza como procesos propios de relaciones afectivas.
4. Las brechas de género que existen en base a los estereotipos y roles que desempeñan las mujeres y los hombres en cuanto al cuidado de la familia y las relaciones afectivas.
5. No existía una respuesta comunitaria para afrontar los casos de violencia.

Desde la intervención de la ER Mazán, en el 2019 se identificó, derivó y atendió casos de violencia, de los cuales el 25 % son de violencia sexual, lo cual constituye una preocupante cifra en comparación a los otros tipos de violencia. Ante estos hechos, se priorizan las metodologías de trabajo con la población, siendo la formación de defensoras una de las primeras acciones por ejecutarse con el plan metodológico establecidos en la Estrategia Rural del Programa Nacional Aurora.

Al iniciar la intervención en junio 2019, en Mazán, existían muy pocas organizaciones lideradas por mujeres, lo que limitaba la identificación de lideresas y potenciales defensoras: de los 23 comités vecinales, solo tres (3) estaban presididos por mujeres. Si bien hay dos comedores populares liderados por mujeres, como organización, no tienen presencia ni llegada a las autoridades, pues su labor es estrictamente de gestión para la sobrevivencia de los comedores.

Así también, el cargo de teniente gobernador de cada una de las 63 comunidades rurales estaban ocupados por hombres. Se puede percibir entonces que los espacios públicos y políticos pertenecen a los hombres, pues las mujeres tienen poco tiempo disponible por las labores domésticas. El 72,2 % de los hombres encuestados indica que las tareas de la casa y cuidado de las hijas y los hijos son responsabilidades de las mujeres, y un 90,9 % opina que la esposa debe de quedarse al lado de su pareja por el bien de sus hijas e hijos.

Ante este panorama, empoderar a las mujeres mazaninas a través del aprendizaje y enseñanza se tornaba un desafío. Con el plan metodológico diseñado y las averiguaciones del trabajo de campo, se establecieron nuevos parámetros y técnicas que empezaron a ejecutarse en junio del 2019.

## Objetivos de la experiencia

### Objetivo general

Formar mujeres defensoras, a partir de los aprendizajes compartidos, recursos comunales y la trasmisión de lo aprendido a la comunidad para la prevención de la violencia hacia las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

## Objetivos específicos

1. Etapa aprendiendo: capacitar constante y organizadamente, con temáticas relevantes que fortalezcan sus conocimientos previos y que generen aprendizajes significativos.
2. Etapa enseñando: implementar asistencias técnicas para la creación del plan de trabajo de prevención desde las acciones promovidas por las defensoras.

## Marco de referencia

Existen antecedentes de proyectos exitosos en el trabajo con mujeres para su empoderamiento y participación activa en la lucha contra la violencia. En el marco del proyecto "Construye la Paz, Trae Esperanza" (Sudáfrica), Zaara Abdelnaieem creó la red Niswa, para formar mujeres líderes, sobrevivientes de violencia de género y desplazadas por los conflictos de su país. Luchó contra la violencia, celebrando acuerdos de paz, realizando trabajo comunitario y buscando apoyo de mujeres profesionales que empoderarán a otras de manera voluntaria. De igual modo, en Liberia, con el proyecto "Chozas de la Paz", Anne Nushann creó un centro de empoderamiento de mujeres rurales donde, a partir de la sororidad, las sobrevivientes de violencia encontraban refugio y aprendían a liderar la lucha contra la violencia sexual, el empoderamiento económico y la alfabetización.

En Bulgaria, a través del modelo «Soy formador, una guía de buenas prácticas para el empoderamiento de las víctimas de violencia de género», el municipio de Sofía tenía como objetivo ayudar a madres y embarazadas a asumir el papel de formadoras en sus ámbitos de interés, según sus propias habilidades. Las mujeres eran fortalecidas y luego reconocidas como formadoras para empoderar, a través de la enseñanza, a sus pares.

En Perú, la buena práctica "Grupo de Ayuda Mutua del Maltrato al Bienestar" es un proyecto piloto producto de la alianza entre la fundación Richmond Fellowship del Perú, institución especializada en salud mental, y el Programa Integral de Lucha contra la Violencia Familiar y Sexual Ayacucho (PILVFS). La buena práctica fue ejecutada durante el 2006 por el entonces Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social (ahora Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables) y la Cooperación Técnica Belga (CTB), con el objetivo de crear espacios de canalización de las emociones donde la participante pudiera compartir su sentir con otra persona y recibir el apoyo del grupo. Asimismo, buscó empoderarlas mediante el desarrollo de recursos psicológicos para enfrentar los problemas de salud mental generados por vivir situaciones de violencia en su hogar.

Finalmente, las «Defensorías: una respuesta comunitaria a la violencia familiar» de Perú, proyecto que nace en 1999, promovido por el Instituto de Defensa Legal (IDL), con el apoyo del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). Tuvo como objetivo enfrentar la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar en el Cusco, desde un enfoque de ciudadanía, democracia y equidad de género, a través de la capacitación a las propias mujeres de la comunidad, para que se puedan desempeñar como defensoras comunitarias, atender este problema y brindar apoyo a las víctimas en el proceso de denuncia y seguimiento. La experiencia obtuvo el primer lugar en el concurso «Experiencias en innovación social» (Cepal, 2005 - 2006).

# Población beneficiaria y actoras/es involucradas/os

TABLA 6.1. RESPONSABLES Y ACTIVIDADES

NOMBRE	ROL	ACTIVIDADES
Melissa Flores Ramírez	Profesional comunitaria encargada de la ejecución de talleres y capacitaciones con la población para prevenir la violencia hacia las mujeres e integrantes del grupo familiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecimiento en la etapa «aprendiendo» de las defensoras, a partir de talleres de capacitación de manera individual y colectiva.</li> <li>Asistencia técnica en la etapa «enseñando» de las defensoras para desarrollar su plan de actividades en la prevención de la violencia en el distrito.</li> <li>Gestión para la resolución de alcaldía de reconocimiento de las defensoras.</li> </ul>
Ibis Andrea Tanchiva Grández	Profesional comunitaria encargada de la ejecución de talleres y capacitaciones con la población para prevenir la violencia hacia las mujeres e integrantes del grupo familiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecimiento en la etapa «aprendiendo» de las defensoras, a partir de talleres de capacitación de manera individual y colectiva.</li> <li>Asistencia técnica en la etapa «enseñando» de las defensoras, para desarrollar su plan de actividades en la prevención de la violencia en el distrito.</li> <li>Gestión para la resolución de alcaldía de reconocimiento de las mujeres defensoras.</li> </ul>
Francis Verde Mejía	Mujer defensora	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en el proceso de fortalecimiento para ser reconocidas como defensoras en la etapa «aprendiendo».</li> <li>Presidenta de las defensoras; encargada de la organización de las defensoras en la etapa «enseñando», en su labor voluntaria para prevenir la violencia.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cleofe Ipushima Arirama</li> <li>Doylith Nequerena Naro</li> <li>Liz Verónica Rondoy Curitima</li> <li>Llecira Ruiz Naro</li> <li>Luz Angélica Casado Delgado</li> <li>Dorcas Tafur Souza</li> </ul>	Mujeres defensoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en el proceso de fortalecimiento para ser reconocidas como defensoras en la etapa «aprendiendo».</li> <li>Ejecución en la etapa «enseñando» en su labor voluntaria en la prevención de la violencia.</li> </ul>
Víctor Hugo Lozano Calampa	Municipalidad Distrital de Mazán	Aprobación de la resolución de alcaldía para el reconocimiento de las defensoras en el distrito de Mazán.
Edwar Tang Pinto	Instancia distrital de concertación (IDC) para la atención, prevención de la violencia hacia la mujer e integrantes del grupo familiar	La IDC participó en las actividades para el reconocimiento de las mujeres y sus campañas de la etapa «enseñando» de las defensoras del distrito, influenciado de manera positiva al desarrollo del fortalecimiento.

# Estrategias y componentes

## Estrategias

- Fomentar la comunicación asertiva, el apoyo emocional y el acompañamiento individual y grupal de manera constante.
- Adaptabilidad del equipo de la ER Mazán para llevar a cabo los talleres en las horas disponibles que tenían las mujeres integrantes del proceso.
- Acompañamiento a las familias de las defensoras y la creación de espacios para que las/ los hijas/os de las defensoras desarrollen actividades mientras las madres se encontraban en capacitación.
- Los enfoques principales utilizados para la formación de mujeres fueron el de derechos humanos, interculturalidad, género y generacional.

FIGURA 6.1. DIFUSIÓN DE PANELES INFORMATIVOS EN LAS INSTALACIONES DE LA PNP DEL DISTRITO



Nota. 27/9/2021

## Componentes

- Elaboración del diagnóstico situacional de las mujeres en el distrito de Mazán (participación en espacios públicos/políticos, aspectos conceptuales, entre otros).
- Asistencia técnica para crear el plan de trabajo de la organización de base Mujeres defensoras.
- Identificación de las lideresas de la capital del distrito.
- Acompañamiento y apoyo emocional a la familia de las mujeres durante el cumplimiento de su rol como defensora.
- Sensibilización a las lideresas en la temática de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.
- Fortalecimiento de los conocimientos de las lideresas que concluyen la primera etapa de sensibilización.
- Capacitación a las defensoras.
- Promoción del reconocimiento a las defensoras a través de una resolución de la alcaldía.

FIGURA 6.2. DIFUSIÓN DE AUDIOS «RELATOS PARA EL BUEN VIVIR»



Nota. 14/10/2020

## Desarrollo de la experiencia

La experiencia se desarrolla en dos etapas: «aprendiendo» y «enseñando».

### Logros

TABLA 6.2. MATRIZ DE LOGROS

ETAPA	ACCIÓN/SUCESO	FECHA	DESCRIPCIÓN/LOGRO
Etapa 1 Mujeres aprendiendo para el cambio	Reconocimiento del distrito, identificación de mujeres con potencial para convertirse en defensoras y contextualización de las herramientas de trabajo	De enero a julio de 2019	<p>Diagnóstico social de la situación de las mujeres en el distrito e identificación y procesos de sensibilización a mujeres líderes. Logros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtención de datos de la zona y planteamiento de métodos de prevención de la violencia, por las mujeres.</li> <li>• Identificación de las posibles defensoras.</li> <li>• Metodología y herramientas contextualizadas para fortalecer a las defensoras</li> </ul>
	Fortaleciendo saberes	De julio a noviembre de 2019	<p>Fortalecimiento de saberes y capacitación para la formación del grupo «Mujeres Defensoras de Mazán», para prevenir la violencia en el distrito. Logro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Siete mujeres (7) fueron formadas como defensoras del distrito de Mazán.</li> </ul>
	Reconocimiento distrital al grupo de mujeres defensoras	Noviembre 2019	<p>Reconocimiento a las defensoras mediante una resolución de alcaldía que promueva y apoye el trabajo de prevención de la violencia en el distrito.</p>

Etapa 2	Enseñamos lo aprendido en nuestro rol de defensoras	Enero de 2020 a junio de 2021	Asistencia técnica y acompañamiento activo en la elaboración y ejecución del plan para la prevención de la violencia a la mujer y los integrantes del grupo familiar desde las mujeres defensoras.
---------	---	-------------------------------	--

## Facilidades

TABLA 6.3. FACILIDADES PARA EL DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA

FACILIDAD DURANTE LA EJECUCIÓN	¿POR QUÉ SE PRESENTÓ?	¿CÓMO AYUDÓ?	¿SE MANTIENE?
La predisposición de la población para participar en las actividades de las defensoras	Por el reconocimiento que tenían las mujeres en sus comités antes de ser defensoras.	Acercamiento de la población a las acciones de prevención de la violencia realizadas por las defensoras.	Sí, en algunos comités de manera más consecuente.
El apoyo de las familias de las defensoras para desarrollar su fortalecimiento	Por la necesidad de apoyo en diversas actividades.	Facilitó el aprendizaje de las defensoras.	Sí.

## Dificultades

TABLA 6.4. DIFICULTADES EN EL DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA

DIFICULTAD DURANTE LA EJECUCIÓN	¿POR QUÉ SE PRESENTÓ?	¿CÓMO SE ENFRENTÓ LA DIFICULTAD?	¿SE MANTIENE?
La pandemia por COVID-19 (cuarentena)	El distrito de Mazán fue duramente golpeado y tuvo un alto número de contagiados. La población cumplió con las restricciones dadas a nivel nacional.	Durante el proceso de cuarentena, el fortalecimiento a mujeres se hizo por teléfono. Se distribuyó material educativo en el distrito. Durante la etapa de enseñanza, se difundieron microprogramas grabados, pancartas, avisos y se hicieron reuniones con los protocolos de bioseguridad correspondientes.	Mientras la pandemia siga, persistirá la dificultad, pero existen nuevas alternativas de solución.
Horarios de reuniones	Las defensoras tenían horarios distintos, conforme a sus obligaciones, sobre todo la crianza de hijas e hijos menores.	Se realizó la estrategia de capacitación «casa por casa» y si las mujeres acudían a las reuniones con sus hijas e hijos, se adecuaba un espacio de aprendizaje para ellas/ellos.	No, la estrategia funcionó de manera exitosa.

Comentarios falsos sobre el trabajo de las mujeres defensoras	Algunos actores del distrito, en su mayoría hombres, hacían comentarios machistas y malintencionados en los medios de comunicación, para desprestigiar el trabajo de las defensoras.	Se buscó una estrategia para revertir los comentarios emitidos y se pidió apoyo a las autoridades del distrito.	Se usaron los medios de comunicación para emitir mensajes de prevención contra la violencia.
---	--	---	--

## Resultados

Para obtener los resultados de la experiencia se ha realizado una matriz antes/después y se ha entrevistado a las mujeres defensoras.

TABLA 6.5. RESULTADOS

INDICADOR	ANTES	DESPUÉS
Organizaciones que trabajan en la prevención de la violencia en el distrito	No existía ningún grupo organizado en la prevención de la violencia.	«Aprendiendo y enseñando» se convierte en el primer grupo que trabaja en la prevención de la violencia.
Mujeres que participan en procesos preventivos frente a la violencia en el distrito	Solo dos mujeres habían participado previamente en procesos de prevención de la violencia en el distrito.	«Aprendiendo y enseñando» se convirtió en el primer grupo liderado por mujeres para prevenir la violencia. Se formaron a siete mujeres para que ejecutaran procesos de enseñanza y sensibilización, de manera extensiva, a mujeres de los 23 comités vecinales.
Estereotipos de género que limitan la participación de las mujeres	Las persistencias de los estereotipos de género sobre todo en las organizaciones y espacios de decisión son lideradas por hombres. No se había sensibilizado por la prevención de la violencia.	A pesar de que persisten los estereotipos de género sobre el rol que las mujeres desempeñan, se ha logrado que diferentes organizaciones, en su mayoría liderados por hombres, reflexionen al respecto.
Mujeres que derivan un caso a una institución local	Había pocos casos de mujeres del distrito que acompañaban o derivaban un caso a DEMUNA o comisaría.	Las defensoras se convirtieron en referentes de acompañamiento, siendo ellas quienes empezaron a derivar casos de violencia. Fortalecieron y motivaron a otras mujeres para que, ante cualquier acto de violencia, deriven sus casos a las autoridades.
Autoridades que reconocen el rol de los grupos de acompañamiento en los procesos de recuperación de mujeres víctimas de violencia desde el uso de las prácticas culturales locales.	Las autoridades desconocían el rol de los grupos de acompañamiento, como proceso de recuperación de mujeres víctimas de violencia.	Las autoridades se sensibilizaron respecto al rol de los grupos de acompañamiento de mujeres como proceso de recuperación de las víctimas de violencia.

FIGURA 6.3. MURAL PARA FORTALECER EL ROL DE LA MUJER RURAL



Nota. 13/10/2020

Asimismo, se recogió información de las actoras de la experiencia, a través de una entrevista a las defensoras, con el objetivo de conocer las perspectivas de las mujeres sobre la formación de las defensoras en las dos etapas de participación: «aprendiendo» y «enseñando». La entrevista se realizó de manera virtual (Google form) y presencial a una muestra de siete (7) mujeres participantes de defensoras por el cambio «aprendiendo» y «enseñando». Esta entrevista se realizó del 19 al 22 de noviembre del 2021, y se obtuvieron los siguientes resultados:

1. El 42,9 % sintió seguridad en su nuevo rol de mujer defensora, después de los procesos de «aprendiendo» y «enseñando».
2. Gracias a la capacitación, la mitad de las encuestadas cambió la forma de tratar a sus hijas/os y demás familiares.
3. El 83,3 % de las defensoras cambió su manera de entender la violencia.
4. Los temas más importantes tratados durante la capacitación fueron los del cuidado mental, el control de las emociones y el liderazgo.
5. El material entregado por la ERMazán era práctico y comprensible.
6. Durante la capacitación, aprendieron sobre sus derechos, el género y el control de sus emociones.
7. La falta de dinero para trasladarse fue la mayor dificultad para desempeñar su rol de defensoras.
8. A pesar de la resolución municipal para ejercer su función de defensoras, emitida por las autoridades, el apoyo es insuficiente.
9. El acompañamiento y la automotivación han sido fundamentales para ejercer su nuevo rol y mejorar su capacidad de liderazgo.
10. Su rol de mujer defensora es de suma importancia para prevenir la violencia, identificar y acompañar en la derivación de casos de violencia y un ejemplo para motivar el liderazgo en las mujeres del distrito.

# Conclusiones, recomendaciones y lecciones aprendidas

## Conclusiones

«Mujeres defensoras: aprendiendo y enseñando» trabajó con la finalidad de fortalecer el liderazgo y el involucramiento de las mujeres en acciones preventivas, contribuyendo a superar la mínima presencia de lideresas en Mazán. En este sentido, esta sistematización visibiliza el rol de las defensoras y el trabajo que desempeñan en costa, sierra y selva. Estas mujeres, desde sus propios saberes culturales, vienen trabajando en la prevención de la violencia de la mano de los diversos equipos de trabajo de la Estrategia Rural de todo el país. En esta medida, consideramos que, de acuerdo al proceso de sistematización y análisis crítico, hemos obtenido los resultados esperados.

Las defensoras potenciaron su capacidad de liderazgo y, a través del trabajo en equipo, realizaron un conjunto de actividades preventivas en la lucha contra la violencia. La sororidad que surgió a partir de establecer una meta en común fortaleció el nivel de respuesta para el desarrollo de las etapas de «Aprendiendo y enseñando».

Dicha intervención nos permite evaluar posibilidades de brindar apoyo, no solo desde la asistencia técnica durante la intervención de sus planes de trabajo preventivos, sino fortaleciendo su liderazgo desde sus propios ideales. Esto se lograría a partir de la creación de organizaciones civiles donde sean las protagonistas en el desarrollo de su comunidad, articulando con otros sectores del Estado.

La experiencia «Mujeres defensoras» se convierte en la posibilidad de contar con actoras de cambio sostenibles en el tiempo. La experiencia nos ha mostrado la participación relevante que tienen sus familias y se convierte en una red de apoyo para la permanencia de su rol en la comunidad. Finalmente, esta experiencia nos permite soñar con un trabajo preventivo que promueva el buen vivir desde la integración y la acción conjunta, por lo cual es necesario promover más espacios de fortalecimiento y mayor reconocimiento al trabajo voluntario que realizan las defensoras.

FIGURA 6.4. FORTALECIMIENTO A MUJERES DEFENSORAS



*Nota.* Participantes (10/7/2019)

## Recomendaciones

1. Creación de un grupo de vigilancia liderado por las defensoras en cada comité del distrito y comunidades focalizadas de intervención, pues existe una favorable predisposición de las autoridades comunales y representantes de los comités vecinales para trabajar con las defensoras.
2. Capacitación a las familias de las defensoras, con sesiones de «Familias saludables libres de violencia», que puede ser una metodología piloto para una intervención integral comunal en el distrito y un tipo de acción específica. Como se sabe, existe una predisposición y colaboración de las familias (nuclear y extensa, entre ellos, pareja e hijas/os de las defensoras) en las actividades ejecutadas y en los procesos de «aprendiendo y enseñando».
3. Fortalecer los procesos de asistencia técnica y acompañamiento a las defensoras para su formalización como acción específica posterior a los procesos de «aprendiendo y enseñando», pues existe mucha motivación en ellas para consolidarse como un grupo sólido con vistas a formalizarse en una asociación sin fines de lucro.
4. Impulsar la participación de las defensoras en los medios de comunicación radiales para llegar a todas las comunidades del distrito, a través de los relatos «Vivir en igualdad», como una nueva estrategia de acercamiento a la comunidad. Para ello, se propone la creación de un espacio radial liderado por mujeres defensoras, con pertinencia cultural, donde se brinde la oportunidad a sus pares de expresarse, en un espacio de reflexión que prevenga la violencia.
5. En cuanto a la metodología, se recomienda la presentación de una propuesta por el equipo de profesionales de la ER Mazán, validada por la Estrategia Rural, con acompañamiento constante para su implementación durante todas las etapas. Esta propuesta además debe socializarse con las autoridades del distrito para su validación.
6. En cuanto a los aspectos de mejora, se recomienda realizar un diagnóstico social (netamente a mujeres) previo a la formación de mujeres defensoras en el distrito y comunidades focalizadas. Esto permitiría conocer la identidad, cultura y niveles socioeconómicos de las participantes para equilibrarla con el diagnóstico general que desarrolla la Estrategia Rural al inicio de su intervención en el distrito.
7. Aprobar un presupuesto específico para la capacitación y formación a las defensoras en los procesos de «aprendiendo».
8. Fortalecer la articulación intersectorial con el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y el Ministerio de Educación, para el establecimiento de convenios o trabajo en conjunto para el fortalecimiento de las mujeres en las etapas de «aprendiendo y enseñando».

Al equipo de la ER Mazán se recomienda:

9. Diseñar herramientas didácticas propuestas en coordinación con las defensoras, a partir de reuniones trimestrales de elaboración y seguimiento de las herramientas utilizadas.
10. Asimismo, debe contar con un cronograma digital grupal e individual, mediante la creación de un sistema de orden documentario para la correcta planificación y cumplimiento de las acciones con las defensoras.
11. A través de la capacitación, realizar un reforzamiento de competencias de manera trimestral, así como encuentros anuales de las defensoras de todo el departamento, para compartir los saberes tradicionales de sanación de mujeres víctimas de violencia.

FIGURA 6.5. MUJERES DEFENSORAS



Nota. Participantes (1/11/2019)

## Lecciones aprendidas

1. Al no tener la perspectiva de las participantes en las sesiones de capacitación, la planificación y ejecución de las actividades se ha visto retrasada. Por lo tanto, es fundamental que las mujeres participantes y las autoridades se involucren en el diseño de intervención para crear herramientas más adecuadas y dinámicas, según las características de la población, lo cual permitiría obtener mejores resultados en el cumplimiento de los objetivos.
2. Incluir la participación de las familias de las defensoras en ambas etapas ha sido una estrategia exitosa para cumplir con los objetivos y consolidar su nuevo rol en la comunidad.
3. La estrategia de prevención de la violencia hacia las mujeres e integrantes del grupo familiar por medio de comunicación radial local durante la cuarentena ha servido como herramienta para el crecimiento personal y conocimiento de la labor realizada de manera masiva. Por lo tanto, se la puede considerar una futura acción de intervención.
4. El equipo de profesionales ha tenido dificultades en la planificación debido a la falta de conocimiento de nuevas herramientas digitales. Dicho esto, es fundamental capacitar a las/los profesionales en metodologías de planificación y seguimiento virtual para facilitar el orden y el cronograma para el cumplimiento de los objetivos.
5. La falta de un presupuesto específico para fortalecer a las defensoras en el desarrollo de la capacitación y brindar asistencia técnica en las acciones de ambas etapas no visibiliza las necesidades materiales (indumentaria y gastos de movilidad). Considerando que su trabajo es voluntario, es necesario establecer un presupuesto de gasto para cubrir la movilidad e incentivos anuales como forma de reconocimiento a su labor.

6. El reconocimiento mediante una resolución de alcaldía de la Municipalidad de Mazán es un documento que, sin duda, respalda el trabajo de las defensoras. Sin embargo, consideramos oportuno emitir otros documentos de gestión que puedan consolidar su permanencia y visibilizar su labor ante las instancias provinciales y regionales.
7. En ambas etapas, se fomenta la educación continua de las defensoras. Sin embargo, la participación de otras instituciones, como el sector educación, podrían contribuir sobremanera. Para ello, es necesario la articulación institucional local y provincial.

FIGURA 6.6. SENSIBILIZACIÓN A LA POBLACIÓN GENERAL PARA LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA



Nota. 6/3/2020

## Referencias

---

- Enfoque Sistémico (Joseph Connor, 2013).
- Ley N.º 30364, Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar. 23 de noviembre de 2015. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-para-prevenir-sancionar-y-erradicar-la-violencia-contraley-n-30364-1314999-1/>
- MIMDES; CTB; PILVFS (2006). *Grupos de Ayuda Mutua: del maltrato al bienestar. Violencia familiar y atención psicosocial*. Fundación Richmond Fellowship del Perú, 2006. Lima: Mimdes. Programa Integral de Lucha Contra la Violencia Familiar y Sexual Ayacucho (PILVFS Ayacucho).
- ONU Mujeres (15 de junio de 2015) <https://beijing20.unwomen.org/es/news-and-events/stories/2015/6/woa-sudan-zahra-abdelnaieem>.
- Resolución Ministerial N.º 273-2012-MIMP. Aprobar la "Estrategia de Prevención, Atención y Protección frente a la Violencia Familiar y sexual.



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

---

Servicio/Unidad: CEM Carabayllo

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

---

## Resumen

Este trabajo sistematiza la experiencia desarrollada en el distrito de Carabayllo (Lima) en el contexto de la emergencia sanitaria debido a la pandemia por el COVID-19. 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 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.

# 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
<p>Organización de las acciones preventivas promocionales frente al COVID-19 mediante la ficha técnica comunicacional</p> <p>Marzo-mayo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se crea un directorio, en cumplimiento de la ficha técnica y las metas establecidas.</li> <li>• 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.</li> <li>• Se coordinó con 27 instituciones y se obtuvieron unos 58 diseños de mensajes difundidos por WhatsApp.</li> </ul>
<p>Coordinaciones asertivas y productivas para seleccionar los materiales de comunicación con el equipo impulsor</p> <p>Junio-julio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo impulsor promueve el envío de mensajes sobre el buen trato y otros temas relacionados. Participaron diseñadoras/es gráficas/os.</li> <li>• Se contribuyó a disminuir la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar en tiempos de pandemia, vía WhatsApp.</li> <li>• 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.</li> </ul>
<p>Organización y distribución de mensajes por WhatsApp a actores/as clave, para llegar a las familias</p> <p>Agosto-septiembre</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul>

Transferencia de la experiencia, con el liderazgo del CEM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• El posicionamiento del CEM Carabayllo le permite dar un servicio de compromiso social en defensa de una vida sin violencia.</li> </ul>
Octubre-noviembre	

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"> <li>• Profesionales de la UP.</li> <li>• Promotoras/es.</li> <li>• Autoridades locales y regionales.</li> <li>• Personal de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional.</li> <li>• Personal de serenazgo y servicio de limpieza a cargo de unidades móviles.</li> <li>• Representantes e integrantes de los colegios y gremios periodísticos.</li> <li>• Medios de comunicación.</li> <li>• Productores/as y conductores/as de los distintos programas.</li> </ul>
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"> <li>• 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.</li> <li>• Llegar a las personas a través de la difusión de los mensajes de sensibilización y prevención:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Difundir mensajes de respeto, buen trato y protección a niños, niñas y personas adultas mayores.</li> <li>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.</li> <li>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).</li> </ol> </li> </ul>
-----------	--

---

Metodología	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación con promotoras/es para identificar a las autoridades o funcionarias/os responsables de las instituciones y medios de comunicación.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• A las unidades de serenazgo, recojo de basura y otros se les brindará grabaciones para que puedan ser difundidas por altavoces.</li> </ul>
-------------	--

---

## 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



Envía los mensajes o post con este menú



**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**

CAFOD  
 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.

CAFOD  
 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.

CAFOD  
 VASTENAC IE

**3 Transmite bien el mensaje**

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

CAFOD  
 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.

CAFOD  
 VASTENAC IE

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

CAFOD  
 VASTENAC IE

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

CAFOD  
 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.

Canacdi

**¿A QUIÉN ACUDO EN CARABAYLLO?**

**SALUD**

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

Canacdi

**¿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)911 0300

Canacdi

**¿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)

Canacdi

**¿A QUIÉN ACUDO EN CARABAYLLO?**

**SEGURIDAD**

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

Canacdi



# Implementación de políticas locales de prevención y sanción de la violencia hacia las mujeres en la provincia de Lauricocha 2019-2021

---

Servicio/Unidad: CEM Lauricocha

Periodo: enero 2019 - julio 2021

Categoría: incidencia

Región: Huánuco

Sistematización: Rosa Claudio Tolentino

Asistencia técnica: Teresa María Viviano Llave

---

## Resumen

Este artículo analiza cómo, entre enero de 2019 y julio de 2021, el Centro Emergencia Mujer (CEM) de Lauricocha (Huánuco) colaboró con la implementación de políticas locales de prevención y sanción de la violencia contra las mujeres y enfrentó la indiferencia de los Gobiernos locales, el escaso conocimiento del funcionariado sobre el tema y su gestión, la débil articulación territorial y la falta de implementación de las instancias de concertación, tal como lo establecía la Ley N.º 30364.

La estrategia consistió en sensibilizar a las autoridades, brindar asistencia técnica, acompañar al funcionariado, instalar y fortalecer instancias de concertación (IC), emitir ordenanzas municipales y rendir cuentas a la instancia de concertación regional (ICR).

La conformación de la instancia de concertación provincial y las instancias distritales tomó como base el tejido organizativo que se había conformado con la Mesa Multisectorial frente a la Violencia Familiar y Sexual de Lauricocha, organización que fue adaptada a los parámetros del «Sistema Nacional para la Prevención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar».

# Introducción

Entre enero de 2019 y julio de 2021, el Centro Emergencia Mujer (CEM) Lauricocha (Huánuco) participó en la implementación de políticas locales de prevención y sanción de la violencia contra las mujeres.

En esta experiencia participaron tres actores clave: las autoridades de los Gobiernos locales, el funcionariado y las instancias de concertación. Para ello, se desarrollaron tres ejes de trabajo: 1) sensibilización a autoridades de los Gobiernos locales; 2) desarrollo de capacidades de gestión al funcionariado; y 3) fortalecimiento de las instancias de concertación para articular la ejecución de las políticas generadas en torno a la prevención y sanción de la violencia hacia las mujeres.

La experiencia permitió ofrecer asistencia técnica, acompañar al funcionariado, instalar y fortalecer instancias de concertación, emitir ordenanzas municipales y rendir cuentas a la instancia regional de concertación (IRC). La experiencia arroja resultados positivos, impulsando el compromiso de las autoridades y la generación de políticas públicas locales como respuesta a la situación de violencia en la provincia.

## Objetivo de sistematización

Reconstruir la experiencia de incidencia para implementar las políticas de prevención y sanción de la violencia hacia las mujeres en la provincia de Lauricocha (Huánuco) entre 2019 y 2021.

## Hipótesis de acción

### Hipótesis general

Si se ha sensibilizado a las autoridades de los Gobiernos locales, entonces habrá mejor voluntad y capacidad de decisión para aprobar e implementar las políticas de prevención y sanción de la violencia hacia las mujeres en Lauricocha.

### Hipótesis específicas

- Si se han desarrollado capacidades en el funcionariado de los Gobiernos locales, entonces se generaron conocimientos para implementar políticas de prevención y sanción de la violencia hacia las mujeres.
- Si se han fortalecido a las instancias de concertación, entonces el mecanismo articulador será estratégico para implementar políticas de prevención y sanción de la violencia hacia las mujeres.

# La experiencia

## La institución

El Centro Emergencia Mujer (CEM) Lauricocha es un servicio público especializado y gratuito de atención integral y multidisciplinaria para víctimas de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar, y forma parte del Programa Nacional Aurora del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP).

Se creó el 13 de junio de 2013 y actualmente está ubicado en el jr. Leoncio Prado s/n, quinto piso del Centro Cívico de Jesús, capital de la provincia de Lauricocha. Dentro de sus servicios estratégicos está el área de promoción y prevención desde donde se impulsó la experiencia de incidencia para la implementación de las políticas públicas de prevención y sanción en casos de violencia contra las mujeres. Su radio de acción es toda la provincia, conformada por siete distritos.

FIGURA 8.1. ÁMBITO DE INTERVENCIÓN



CEM LAURICOCHA		DISTRITOS DE LA PROVINCIA DE LAURICOCHA
AÑO	Nº CASOS ANUALES	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jesús (capital provincial)</li><li>• San Miguel de Cauri</li><li>• Rondos</li><li>• Jiva</li><li>• Baños</li><li>• Queropalca</li><li>• San Francisco de Asís</li></ul>
2018	123	
2019	188	
2020	145	
2021	214	

## El problema

La gestión del Gobierno local en el periodo 2015-2018 se caracterizó por su indiferencia hacia la problemática de la violencia contra las mujeres, a pesar de que la Municipalidad Provincial de Lauricocha la había declarado de atención prioritaria en el 2014. Esta indiferencia generó inacción y ausencia de mecanismos locales para prevenir y sancionar; además, el funcionariado tenía escaso conocimiento sobre el tema, así como de gestión, entre otros porque no tenía permanencia en el cargo.

El promedio mensual de casos atendidos por el CEM Lauricocha del 2013 al 2018 era entre 9 y 11, según las estadísticas del MIMP. Un promedio reducido en comparación con otros CEM con similares características poblacionales, sociales y geográficas.

El equipo de atención del CEM Lauricocha identificó barreras como la tolerancia hacia la violencia, el machismo, el desconocimiento o bajo ejercicio de derechos, el desánimo de las víctimas para trasladarse hacia los centros de atención especializada, por lo accidentado y disperso del territorio o por su economía precaria y totalmente dependiente; y también por obstáculos relacionados a la indiferencia de las autoridades de los Gobiernos locales.

En el 2019 asumieron el cargo las nuevas autoridades para el periodo 2019-2022, aunque la situación no cambió sustantivamente, por lo que se tomó la decisión de planificar y llevar a cabo acciones de incidencia para generar políticas públicas de atención.

## Objetivos de la experiencia

### Objetivo general

Mejorar los mecanismos locales de prevención y atención de la violencia contra las mujeres en la provincia de Lauricocha (Huánuco).

### Objetivos específicos

1. Incidir en las autoridades pertinentes para la emisión, aprobación e implementación de políticas de prevención y sanción de la violencia hacia las mujeres.
2. Fortalecer capacidades en el funcionariado de las gerencias sociales o sus equivalentes para facilitar la implementación de las políticas de prevención y sanción.
3. Impulsar la articulación interinstitucional para la implementación de las políticas de prevención y sanción.

# Población beneficiaria y actoras/es involucradas/os

TABLA 8.1. POBLACIÓN BENEFICIARIA Y ACTORAS/ES INVOLUCRADAS/OS

RESPONSABLE	ACTIVIDADES DESARROLLADAS
<p>Alcaldes:</p> <p>Edison Díaz Esquivel Municipalidad Provincial de Lauricocha</p> <p>Gide A. Falcón Sánchez Municipalidad Distrital de Cauri</p> <p>Ronel Albornoz Anaya Municipalidad Distrital de Rondos</p> <p>Fredi F. Avilés Gonzáles Municipalidad Distrital de Baños</p> <p>William Chagua Ramos Municipalidad Distrital de Queropalca</p> <p>Wenceslao Dávila Santos Municipalidad Distrital de Jivia</p> <p>Gamaniél Suárez Ureta Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación de las políticas públicas locales.</li> <li>• Designación de coordinador para dinamizar el proceso de la implementación de las políticas públicas.</li> <li>• Autorización para usar recursos económicos en el proceso de implementación de las políticas públicas.</li> </ul>
<p>Funcionariado de gobiernos locales:</p> <p>Jesusa Danitza Félix Sánchez Municipalidad Provincial de Lauricocha</p> <p>Yanet Juana Ventura Rojas Municipalidad Distrital de Cauri</p> <p>Vilena Coz Tolentino Municipalidad Distrital de Rondos</p> <p>Elkinn Thalía Masgo Ventura Municipalidad Distrital de Baños</p> <p>Joice Mildrell Carbajal Gómez Municipalidad Distrital de Queropalca</p> <p>Jhon Ángel Cuellar Hilario Municipalidad Distrital de Jivia</p> <p>Lupe Guísela Montes Guardia Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento a las políticas públicas presentadas para una respuesta oportuna en las áreas de decisión.</li> <li>• Incorporación del abordaje de las políticas públicas en la agenda del concejo municipal.</li> <li>• Difusión de las políticas públicas aprobadas.</li> <li>• Gestión para organizar y poner en funcionamiento la instancia de concertación como espacio articulador.</li> <li>• Manejo del archivo documentario.</li> <li>• Organización de las reuniones de trabajo con la instancia de concertación.</li> <li>• Requerimiento de recursos económicos y logísticos.</li> <li>• Elaboración y presentación de informes anuales a la instancia provincial de concertación.</li> <li>• Coordinación con el CEM Lauricocha.</li> </ul>

Miembros de la instancia provincial de concertación:  
Guillermo Fabián Barbito  
Director de la UGEL Lauricocha

- Participación en las reuniones y asambleas de la IPC para coordinar y articular las políticas públicas.
- Realización de acciones del plan de trabajo de la IPC inherentes a su sector.
- Colabora en la implementación de las políticas públicas.
- Acompañamiento al funcionariado.

---

Fiscal Civil y de Familia:  
Juan Felipe Jesús Inga

- Orientación y asesoría a la IPC en políticas públicas.
- Exposición en los eventos de fortalecimiento de capacidades de la instancia provincial de concertación (IPC).
- Acompañamiento al funcionariado.

---

Juez Mixto :  
Wenceslao Aguirre Suarez

Orientación y asesoría.

---

Juzgado Mixto de la provincia de Lauricocha:  
Lita Coz Pozo  
Asistente judicial  
Jorge Arroyo Soriano  
Especialista de Juzgado Penal Unipersonal

Exposición en los eventos de fortalecimiento de capacidades de las IC.

---

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS)  
Cinthia V. Caqui Eulogio  
Gestora institucional del programa País (Tambos), en  
Gashampampa-Cauri  
Yoel M. Coz Teodoro  
Gestor institucional del programa País (Tambos), en  
Condorcancha-Baños

- Activación de las acciones frente a la violencia en las comunidades rurales.
- Reportes de casos de violencia al sistema local.
- Participación en las reuniones de las IC.

---

# Desarrollo de la experiencia

En el marco de la experiencia se realizaron las siguientes actividades:

## Sensibilización, incidencia y asistencia técnica

### Sensibilización de las autoridades de los Gobiernos locales

Se realizaron acciones de información y sensibilización, como las visitas de trabajo dirigidas a las autoridades electas de los Gobiernos locales de la provincia de Lauricocha (2019 - 2022), con el objetivo de informarles la problemática de violencia a mujeres e integrantes del grupo familiar y comprometerlos en su rol rector del desarrollo local. La Ordenanza Municipal N° 002-2014-MPL/CM la declara de prioridad.

Con aquellas autoridades con las que no se pudo realizar la sensibilización, se les remitieron oficios, adjuntándose reporte estadístico 2018 del CEM Lauricocha, Ordenanza N° 002-2014-MPL/CM, información de la instancia de concertación que estipula la Ley N.° 30364 para prevenir, sancionar y erradicar dicho problema.

Se logró que las nuevas autoridades de los siete gobiernos locales se informaran de la problemática y del rol que les compete para generar y dar continuidad a la implementación de políticas locales contra la violencia a mujeres e integrantes del grupo familiar.

FIGURA 8.2. ACCIONES DE INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN



*Nota.* De izq. a der.: Rosa Claudio Tolentino y Miriam Quispe Chanca, promotora y coordinadora del CEM Lauricocha, respectivamente; Edison Díaz Esquivel, alcalde provincial de Lauricocha.

### Incidencia con las autoridades

Se influyó en las autoridades de los Gobiernos locales como decisores sobre las políticas públicas a partir de propuestas específicas, como la prevención y sanción de la violencia a mujeres. Este proceso involucró la participación intersectorial para llevar las relaciones de poder entre los gobiernos locales y las instancias de concertación a un plano de igualdad, generando condiciones para lograr el objetivo central.

## **Asistencia técnica y acompañamiento al funcionariado**

Se realizó la asistencia y acompañamiento a once funcionarias/os (la mayoría de los cuales permanecieron en sus cargos) mediante espacios de información, contextualización, orientación, análisis y construcción de propuestas. Se contemplaron reuniones de trabajo para disponer la elaboración de oficios, ordenanzas municipales, fichas con fundamento normativo de los tipos de violencia hacia las mujeres, documentos para requerimiento de fondos, esquema de informe, formatos de asistencia y denuncia, entre otros. Se consideró la presentación de la propuesta de ordenanza municipal, el seguimiento para su agenda ante el concejo municipal, la aprobación de la norma, la publicación en un diario de circulación departamental y medios disponibles alternos por el Gobierno local (murales, radio y redes sociales), para su legitimación.

Este trabajo, permanente y presencial, se desarrolló durante 2019. Con la emergencia sanitaria por COVID-19, prosiguió de manera remota: teléfono, correo electrónico, plataforma virtual, grupo de WhatsApp (de junio 2020 a julio 2021).

## **Articulación interinstitucional**

### **Creación e instalación de instancias de concertación (IC)**

Consistió en impulsar la ejecución articulada de las instancias de concertación en la provincia y en los distritos. En cumplimiento de la política de atención contra la violencia a mujeres e integrantes del grupo familiar, así como de la Ordenanza Municipal 002-2014-MPL/CM, que prioriza la atención a esta problemática en la provincia de Lauricocha, se buscó que los Gobiernos locales creen su IC. Cabe señalar que, según la Ley N.º 30364, las instancias de concertación (IC) constituyen un mecanismo de coordinación y articulación para prevenir, sancionar y erradicar la violencia a mujeres e integrantes del grupo familiar.

Con el amparo en dicha ley, se organizó una reunión informativa, se emitió la ordenanza municipal de creación de la IC, se publicó dicha ordenanza en un diario de circulación regional, se acreditaron las/los integrantes titulares y accesitarios, se instalaron y juramentaron las/los integrantes titulares. En tal sentido, con el liderazgo de los Gobiernos locales, se constituyó una IC en la provincia de Lauricocha y seis en los distritos de Cauri, Rondos, Baños, Jivia, Queropalca y San Francisco de Asís.

### **Reunión de las instancias de concertación para elaborar documentos de gestión**

Se promovieron reuniones de trabajo en cada una de las IC (provincial y distritales). Tuvieron como objetivo elaborar documentos de gestión, como libro de actas, reglamento interno, plan de trabajo, subcomisiones de trabajo y elaboración de informes anuales. El plan de trabajo fue elaborado concertadamente de forma anual, incluyendo como una sus líneas de acción: «Gobiernos locales aprueban e implementan normas para la atención de la violencia contra las mujeres y el grupo familiar».

En total, se celebraron ocho (8) reuniones en 2019, tres en 2020 y cinco reuniones en 2021, lo que, en suma, influyó para que las IC sean órganos vivos y activos en la provincia.

### **Fortalecimiento de capacidades de las instancias de concertación**

Se organizaron talleres temáticos sobre la violencia contra las mujeres y el grupo familiar, que sirvieron para mejorar la información y el conocimiento de las/los integrantes de las IC. En 2019, se hicieron cuatro talleres descentralizados para las IC de Lauricocha, Baños, Rondos y

Cauri. En 2020 y 2021, dada la emergencia sanitaria por COVID-19, se nuclearon todas las IC y se hicieron un total de ocho talleres. Es decir, en el periodo de esta experiencia, se realizaron un total de 12 talleres.

Los temas estuvieron circunscritos a las violencias señaladas en la Ley N.º 30364. Participaron especialistas de las instituciones miembros de la IC, Defensoría del Pueblo y Dirección Regional de Trabajo. Los talleres han favorecido la participación de sus miembros en la coordinación y articulación de las políticas locales de atención contra la violencia.

FIGURA 8.3. COMISARIOS Y MIEMBROS DE SECCIÓN FAMILIA DE LA PNP DE JESÚS, BAÑOS, CAURI Y RONDOS.



## Generación de políticas públicas

### Emisión e implementación de ordenanzas municipales

Las políticas nacionales para enfrentar la violencia a mujeres e integrantes del grupo familiar tuvieron que contextualizarse para responder a la necesidad local mediante la emisión de ordenanzas. Durante 2020 y 2021, se emitieron tres:

1. Ordenanza contra el acoso sexual en espacios públicos (ASEP),
2. Ordenanza contra el hostigamiento sexual laboral (HSL) y
3. Ordenanza para la promoción de relaciones saludables y democráticas en contrayentes del matrimonio civil (RS).

También se implementó la ordenanza municipal que declara de prioridad la atención de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar.

En conclusión, se han emitido veinte (20) ordenanzas municipales en la provincia de Lauricocha que establecen procedimientos y medidas de prevención y protección para la población vulnerable a actos de acoso sexual. Asimismo, se incorporó la consejería como requisito de matrimonio civil para evitar la violencia en la vida matrimonial.

### Rendición de cuentas a la instancia regional de concertación (IRC)

El mecanismo de la instancia provincial de concertación (IPC) se implementó desde el 2019 para entregar información a la IRC. Se entregó un informe del periodo 2019 a la IRC, la Defensoría

del Pueblo como órgano de supervisión del cumplimiento de las políticas públicas y al MIMP (Oficio 006-ICPVCMGF-MPL/A).

Se prepararon y entregaron informes anuales sobre el avance en la implementación de políticas públicas. Así concluyó el proceso de rendición de cuentas del nivel distrital al provincial y de este al regional, respetando el sistema funcional. Asimismo, se informó a la Defensoría del Pueblo como ente supervisor del cumplimiento de las políticas de Estado y MIMP como ente rector. Asimismo, se entregó un informe del periodo 2020 a los mismos organismos competentes vía virtual, por la emergencia sanitaria por COVID-19 (Oficio 017-2021-ICPVCMGF-MPL/A).

TABLA 8.2. LISTADO DE POLÍTICAS LOCALES DE PREVENCIÓN Y SANCIÓN DE LA VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES

CONTENIDO DE LA NORMA	ORDENANZA MUNICIPAL	FECHA DE PUBLICACIÓN
Creación de instancias de concertación	Mun. Prov. de Lauricocha, OM 008-2019-MPL/CM	7/8/2019
	Mun. Dist. de Cauri, OM 013-2019-MDSMC/A	16/8/2019
	Mun. Dist. de Rondos, OM 019-2019-MDR/A	13/8/2019
	Mun. Dist. de Baños, OM 08-2019-MDB/A	17/7/2019
	Mun. Dist. de Queropalca, OM 003-2019-MDQ/CM	1/10/2019
	Mun. Prov. de Lauricocha, OM 008-2019-MPL/CM	7/8/2019
	Mun. Dist. de Cauri, OM 013-2019-MDSMC/A	16/8/2019
Para prevenir, prohibir y sancionar el acoso sexual en los espacios públicos ejercido en contra de las personas	Mun. Prov. de Lauricocha, OM 009-2020 MPL/A	14/10/2020
	Mun. Dist. de Rondos, OM 003-2020-MDR-L-HCO/A	8/10/2020
	Mun. Dist. de Cauri, OM 006-2020- MDSMC/A	28/2/2020
	Mun. Dist. de Baños, OM 001-2020- MDB/A	24/2/2020
	Mun. Dist. de Jivia, OM 001-2020-MDJ/A	13/2/2020
	Mun. Dist. de Queropalca, OM 005-2020-MDQ/A	10/9/2020
	Mun. Dist. de San Francisco de Asís, OM 008-2021-MDSFA/A	16/4/2021
Procedimiento para la prevención y sanción del hostigamiento sexual laboral	Mun. Prov. de Lauricocha, OM 002-2021 MPL/A	21/3/2021
	Mun. Dist. de Rondos, OM 005-2020-MDR-L-HCO/A	20/12/2020
	Mun. Dist. de Cauri, OM 004-2021- MDSMC/A	29/1/2021
	Mun. Dist. de Baños, OM 014-2020- MDB/A	23/11/2020
	Mun. Dist. de Jivia, OM 005-2020-MDJ/A	18/12/2020
	Mun. Dist. de Queropalca, OM 006-2020-MDQ/A	26/11/2020
	Mun. Dist. de San Francisco de Asís, OM 009-2021-MDSFA/A	16/4/2021

Incorporación de charlas de consejería sobre relaciones saludables y democráticas en contrayentes del matrimonio civil.	Mun. Prov. de Lauricocha, OM 008-2021 MPL/A	15/7/2021
	Mun. Dist. de Cauri, OM 011-2021- MDSMC/A	25/6/2021
	Mun. Dist. de Baños, OM 002-2021- MDB/A	7/5/2021
	Mun. Dist. de Jivia, OM 004-2021-MDJ/A	28/5/2021
	Mun. Dist. de Queropalca, OM 003-2021-MDQ/A	29/6/2021
	Mun. Dist. de San Francisco de Asís, OM 012-2021-MDSFA/A	16/7/2021
	Mun. Dist. de Rondos, OM 02-2021-MDR-L-HCO/A	1/7/2021

## Logros en el marco de la implementación de las políticas locales

### Aspectos de la implementación en el marco de la ordenanza municipal que declara prioritaria la atención de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar en la provincia de Lauricocha:

1. Acondicionamiento y funcionamiento de una cámara Gesell. Memorial de la IC a la Junta de Fiscales del MP solicitando el funcionamiento de dicho servicio especializado con fecha 18/11/2019. La cámara Gesell es un ambiente debidamente acondicionado para la entrevista única que hacen las/los operadoras/es de justicia a las víctimas de violencia sexual como parte del proceso de investigación.

Anteriormente, las víctimas solían trasladarse a Huánuco (capital departamental), lo que les representaba mucho tiempo y dinero, algo que inclusive los llevaba a desistir. Ahora lo hacen en Jesús (capital provincial) y les representa menos tiempo y costo. Esto fue posible a través de la acción articulada entre la Municipalidad Provincial de Lauricocha y el Ministerio Público, respectivamente.

2. Acondicionamiento de espacio temporal para víctimas de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar en el distrito de Cauri. Acuerdo de Concejo 089-2019-MDSMC/A de la Municipalidad Distrital de Cauri. Cauri es uno de los distritos con mayor número de violencia contra las/los integrantes del grupo familiar en la provincia.

El espacio acondicionado acogió a cinco víctimas en situación de pobreza extrema y condiciones de desprotección. Funcionó dos meses, luego empezó el estado de emergencia sanitaria por COVID-19. Surgió de la articulación entre la municipalidad distrital y la Comisaría de Cauri.

Se había logrado la sesión en uso de terrenos de la Municipalidad de Cauri a la PNP para acondicionar el espacio para el refugio temporal de las víctimas de la violencia a mujeres y el grupo familiar de la provincia.

3. Designación y entrenamiento de una persona de los Gobiernos locales para funciones de orientación general y ayuda a personas afectadas.
4. Se designaron siete delegados de los Gobiernos locales de Lauricocha, Baños, Cauri, Rondos, Jivia, San Francisco de Asís y Queropalca. Los delegados informan, orientan y derivan posibles casos al sistema local de atención. También canalizan ayuda social.
5. Incorporación de víctimas de violencia a mujeres e integrantes del grupo familiar al Programa de Empleo Temporal desarrollado en el distrito de Rondos.

Previo consentimiento, el CEM remitió una lista de usuarias/os víctimas de violencia para que el Gobierno local los incorpore en su Programa de Empleo Temporal.

6. Desarrollo de eventos de concientización en fechas estratégicas.
  - a) Campaña por el Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra la Mujer - 2019: pasacalle, concurso de pancartas, presentación teatral.
  - b) Campaña por el Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra la Mujer - 2020 (modo virtual): concurso de canto, concurso de lemas, evento académico. Estas campañas, realizadas de manera descentralizada en Lauricocha, Rondos, Baños, Jivia, Queropalca y San Francisco de Asís, fueron impulsadas y financiadas por los Gobiernos locales.

#### **Aspectos de la implementación en el marco de la ordenanza municipal para prevenir, prohibir y sancionar el acoso sexual en los espacios públicos de la provincia de Lauricocha:**

- Institucionalización de la semana de prevención, instrumento para recoger la denuncia, charla informativa a la comunidad, charla informativa al personal de los Gobiernos locales, instalación de carteles de alerta en locales y espacios públicos.

FIGURA 8.4. INSTALACIÓN DE CARTEL DE ALERTA FRENTE AL ACOSO SEXUAL EN ESPACIOS PÚBLICOS



#### **Aspectos implementados en el marco de la ordenanza municipal sobre procedimiento, prevención y sanción del hostigamiento sexual laboral:**

- Charla informativa al personal de los Gobiernos locales, conformación del comité de seguridad y salud en el trabajo.

#### **Aspectos implementados en el marco de la ordenanza municipal que incorpora charla de consejería sobre relaciones saludables y democráticas para contrayentes del matrimonio civil:**

- Incorporación de charla sobre relaciones saludables en la relación de requisitos para contraer matrimonio civil, acompañamiento a registradoras/es civiles, desarrollo de charlas a contrayentes.

En suma, el reporte del avance semestral de la implementación de las políticas públicas que realiza la instancia provincial de concertación muestra que, a julio del 2021, las municipalidades distritales avanzaron de la siguiente manera: Baños, 60 %; Cauri, 55 %; Rondos, 53 %; Queropalca, 51 %; San Francisco de Asís, 45 %; Jivia, 41 %, en tanto que la Municipalidad Provincial de Lauricocha avanzó un 48 %.

FIGURA 8.5. CHARLA VIRTUAL A QUIENES CONTRAEN MATRIMONIO CIVIL. OFICINA DEL REGISTRO CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAURI



## Facilidades, dificultades y resultados

### Facilidades

#### Conformación de un equipo de coordinación en el Gobierno local

Dado que las autoridades del Gobierno local solían estar ausentes por motivos de gestión y las /los gerentas/es atendían metas institucionales, se optó por conformar un equipo de coordinación para facilitar el proceso de implementación de las políticas públicas sin contratiempos. El grupo lo conformaban, en algunos casos la/el gerente social y en otros, la/el responsable de la DEMUNA, pero teniendo el respaldo de la autoridad municipal.

Las tareas que realizaba el grupo consistían en coordinar con el CEM Lauricocha, monitorear el curso de las ordenanzas municipales, organizar y dirigir las acciones, hacer los requerimientos, presentar y hacer seguimiento a los documentos, elaborar los informes, organizar el acervo documentario. Este grupo fue y sigue siendo muy valioso para la experiencia: seis mujeres y un hombre, cuyas edades oscilan entre los 24 y 34 años.

### **Influencia de la UGEL y la Fiscalía de Familia en la instancia de concertación**

El involucramiento significativo del director de la UGEL Lauricocha, Guillermo Fabián Barbito Lauricocha, y del fiscal de Familia, Luis Felipe Jesús Inga, sumó en el fortalecimiento de la instancia y la implementación articulada de las políticas públicas, debido a la solvencia de sus conocimientos sobre la violencia contra las mujeres y sobre la realidad de dicha problemática. Aportaron con la sensibilización a las autoridades, la elaboración de las propuestas de las políticas públicas, el fortalecimiento de las instancias y la participación en la implementación de las políticas públicas.

### **Disponibilidad de multimedios para fortalecer a la instancia de concertación y la implementación de las políticas públicas**

La UGEL Lauricocha puso al servicio del Gobierno local y de la IC, su emisora radial para impulsar las acciones de prevención como componente importante de la implementación de las políticas públicas. Del mismo modo, compartió su sala virtual para las actividades no presenciales como videoconferencias.

### **Gestoras/es sociales del programa País (Tambos) del MIDIS, como medio para implementar políticas públicas en el ámbito rural**

Se convocó a la población con menos acceso y facilitaron ambientes acondicionados para las videoconferencias. De este modo, se cumplieron las medidas de bioseguridad por el COVID-19.

## **Dificultades**

### **Retraso en el desarrollo de la experiencia en el distrito de San Francisco de Asís en 2019**

El alcalde Gamaniel Suárez Ureta fue detenido por presunto delito de corrupción (Resolución 0099 del Jurado Nacional de Elecciones), lo que provocó el retraso en el desarrollo de la experiencia en San Francisco de Asís. Se intentó avanzar con el primer regidor Rogato Chávez Falcón, quién asumió interinamente la alcaldía. Sin embargo, el proceso fue demasiado lento. Cuando el alcalde aclaró su situación judicial, retomó su función en abril de 2020, y desde ese momento se retomó el proceso.

### **Cambios reiterados de funcionarias/os en la Municipalidad Provincial de Lauricocha**

En el 2019, el gerente era Romel Santamaría. A partir de 2020 hay encargados momentáneos, al igual que en la DEMUNA. Las decisiones internas provocaron lentitud.

### **Aislamiento social obligatorio por la pandemia del coronavirus**

Debido al contexto de emergencia sanitaria mundial, todo el proceso se adaptó al contexto de trabajo remoto y mixto.

### **Problemas climatológicos (heladas) causaron que la provincia fuera declarada en emergencia**

Fue una situación estacionaria que provocó reprogramaciones en el cronograma, dado que la prioridad de los Gobiernos locales era atender las emergencias entre mayo y agosto de 2019, y entre abril y julio de 2020.

## Resultados

Con las autoridades:

- Mejor predisposición para asumir su función y liderazgo
- Reconocen la problemática
- Asumen su rol en las instancias de concertación
- Facilitan la aprobación de políticas públicas en el concejo municipal.

Con el funcionariado:

- Incremento de conocimientos sobre la Ley N.º 30364
- Mayor sensibilización en el tema
- Participación clave para la aprobación de las políticas públicas y su implementación progresiva
- Reportes al CEM o a las autoridades competentes sobre la existencia de casos
- Orientación a las personas afectadas.

A nivel de la articulación interinstitucional:

- IPC con Ordenanza Municipal N.º 008-2019-MPL/CM.
- Instalación de IDC en Rondos, Cauri, Baños, Jivia, Queropalca y San Francisco de Asís.
- Funcionamiento de las IPC e IDC como mecanismo de coordinación y articulación.
- Plan de trabajo anual de las IDC e IPC.

## Conclusiones, recomendaciones y lecciones aprendidas

### Conclusiones

La experiencia desarrollada deja precedentes importantes para implementar políticas locales para prevenir y sancionar la violencia a mujeres en la provincia de Lauricocha. La sensibilización a las autoridades demostró ser efectiva para comprometerlas y el trabajo con el funcionariado para generar y operativizar las políticas. Las IC como mecanismos para articular, coordinar, colaborar y complementar la prevención y atención de la violencia hacia las mujeres son transversales en todo este proceso.

### Recomendaciones

1. Elaborar un plan de incidencia con Gobiernos locales para la implementación de políticas.
2. Elaborar el directorio de autoridades y tenerlo actualizado.

3. Agendar jornadas informativas y de sensibilización para las autoridades y el funcionariado.
4. Preparar folletería con documentación clave.
5. Generar actas de compromiso, monitoreando su debido cumplimiento.
6. Documentar el proceso de acompañamiento técnico y ejecutarlo de manera continua (por renovación de personal).
7. Ampliar el proceso de capacitación a los Tambos (Programa País - MIDIS).
8. Fortalecer el carácter territorial de las instancias de concertación.
9. Crear, instalar, fortalecer y rendir cuentas a las instancias de concertación.
10. Elaborar el reglamento y plan de trabajo anual, y evaluar trimestralmente el avance de este plan de trabajo.

## Lecciones aprendidas

1. El proceso intensivo de sensibilización, desarrollo de capacidades y acompañamiento técnico impulsado por el CEM Lauricocha ha revertido la falta de involucramiento de las autoridades y del funcionariado en la implementación de las políticas locales de atención y prevención de la violencia a mujeres. En la actualidad, reconocen que, a través de la IC han contribuido en la implementación de estas políticas. Asimismo, un 75 % consideró que estos logros no se hubieran dado sin la presencia del CEM.
2. La conformación de la instancia provincial de concertación y distritales tomó como base el tejido organizativo que se había conformado antes con la Mesa Multisectorial frente a la Violencia Familiar y Sexual de Lauricocha, organización que fue adaptada a los parámetros del Sistema Nacional para la Prevención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar, en el marco de la Ley N.º 30364, transitando de un espacio de articulación institucional a uno territorial.
3. Las instancias provinciales de concertación y locales consolidaron su rol con los procesos de planeamiento, ejecución de acciones y rendición de cuentas, fortaleciendo la implementación de las políticas y la vigilancia social.

## Referencias

---

- Camacho, R. y Martínez, J. (2004). *Inclusión, derechos humanos e incidencia política*. Instituto Interamericano de derechos humanos. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/22105.pdf>.
- Decreto Supremo 08-2016-MIMP, mediante el cual se aprueba el Plan Nacional Contra la Violencia de Género 2016-2021.
- Decreto Supremo 009-2016-MIMP mediante el cual se aprueba el reglamento de la Ley N.º 30364, Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar.
- Díaz Rodríguez, C. J. y Pulido Rosales, J. G. (2018). *Articulación interinstitucional y su influencia en la generación de valor público en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2017*. [Tesis de maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28185/diaz\\_rc.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28185/diaz_rc.pdf?sequence=1).
- Fernández L., J., Fernández, M. I., Soloaga, I. (octubre de 2019). *Enfoque territorial y análisis dinámico de la ruralidad: alcances y límites para el diseño de políticas de desarrollo rural innovadoras en América Latina y el Caribe*. CEPAL.
- Ley N.º 30364, Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-para-prevenir-sancionar-y-erradicar-la-violencia-contra-ley-n-30364-1314999-1/>.
- Ley N.º 27972, Ley Orgánica de Municipalidades. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/capacita/programacion\\_formulacion\\_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf).
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (17 de octubre de 2019). *FAO: Enfoque territorial es imprescindible para implementar políticas de desarrollo social con inclusión*. <http://www.midis.gob.pe/semanadelainclusion2019/2019/10/17/fao-enfoque-territorial-es-imprescindible-para-implementar-politicas-de-desarrollo-social-con-inclusion/>.
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (s. f.). *Ministra Vargas: «El enfoque territorial es fundamental para desarrollar protección social en el país y América Latina»*. [Nota de prensa]. <https://www.gob.pe/institucion/midis/noticias/502205-ministra-vargas-el-enfoque-territorial-es-fundamental-para-desarrollar-proteccion-social-en-el-pais-y-america-latina>.
- Observatorio Nacional de la Violencia Contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar. (9 de octubre de 2018). *Rol de los Gobiernos locales y regionales para la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar*. <https://observatoriovioencia.pe/rol-de-los-gobiernos-locales-y-regionales-para-la-prevencion-y-erradicacion-de-la-violencia-contra-las-mujeres-y-los-integrantes-del-grupo-familiar/>.
- Real Academia Española. *Diccionario de la lengua española*. [www.rae.es](http://www.rae.es).
- Texto Único Ordenado de la Ley N.º 30364, Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar. <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2020/09/DS-004-2020-MIMP-LP.pdf>.



# Implementación del servicio virtual de audiencias en el CEM San Marcos

---

Servicio/Unidad: CEM San Marcos

Periodo: diciembre 2020 - junio 2021

Categoría: atención

Región: Cajamarca

Sistematización: Aurora Lucila Castrejón Valdez

Asistencia técnica: Nidia Ivonne Sánchez Guerrero

---

## Resumen

Este trabajo sistematiza el servicio de audiencias virtuales en el Centro Emergencia Mujer San Marcos, en el distrito Pedro Gálvez, provincia San Marcos (Cajamarca). Generalmente, las usuarias/os no podían asistir a las audiencias por diversos motivos: falta de conectividad, falta de dispositivos tecnológicos para conectarse y, sobre todo, el desconocimiento del uso de las tecnologías de la información y comunicación.

Producto de ello, la experiencia ha permitido que las mujeres que no cuentan con medios de comunicación tecnológicos accedan a las audiencias, aprendan sobre las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y acudan a un espacio implementado con equipos adecuados. Como resultado, se obtuvo una mayor asistencia a las audiencias virtuales y mayor confianza el servicio, al contar con el soporte de las/los profesionales del CEM.

# Introducción

El objetivo de este trabajo ha sido brindar un servicio de audiencias virtuales a usuarias/os del Centro Emergencia Mujer (CEM) San Marcos con limitado acceso al servicio de internet o con escasos conocimientos del uso de herramientas de comunicación virtual, para garantizar el acceso a la justicia de mujeres o integrantes del grupo familiar víctimas de hechos de violencia.

Dado el contexto del estado de emergencia sanitaria por COVID-19, el Poder Judicial y el Ministerio Público decidieron que las audiencias o diligencias se realicen de manera virtual. Durante el seguimiento de los casos, identificamos que la mayoría de las personas usuarias no contaban con los medios tecnológicos (celular, computadora e internet) para participar de las diligencias y audiencias virtuales. Por esta razón, no participaban cuando se las citaba a la audiencia.

Al poner en práctica esta experiencia, se obtuvieron alternativas de solución y propuestas para subsanar algunas deficiencias legales, administrativas y logísticas, es decir, a partir de la implementación del servicio virtual de audiencias, la mayoría de las personas usuarias acuden a la sala de audiencias del CEM. Previamente, se les orienta sobre su participación en la audiencia y sobre el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Se les brinda también el espacio implementado con los equipos tecnológicos, a quienes lo requieran.

Los resultados obtenidos en esta experiencia constituyen información valiosa que no solo será del interés de quienes afrontan un proceso judicial, las magistradas, los magistrados, las/los fiscales, las abogadas y los abogados, sino también para los diversos CEM del Programa Nacional Aurora.

## La experiencia

### La institución

El Centro Emergencia Mujer San Marcos está ubicado en el jr. José Gálvez 113, distrito de Pedro Gálvez, provincia de San Marcos, departamento de Cajamarca, atiende casos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar y brinda servicios de atención y promoción.

### El problema

Debido al estado de emergencia por la pandemia del COVID-19, las audiencias comenzaron a realizarse de manera virtual. No obstante, las personas usuarias no contaban con los equipos tecnológicos y de comunicación y, en su mayoría, no sabían utilizarlos. Por este motivo, no asistían a las audiencias. En este contexto, el equipo del CEM San Marcos implementó el servicio virtual de audiencias.

FIGURA 9.1. RECREACIÓN ACOMPAÑAMIENTO A USUARIA QUE PARTICIPÓ  
COMO TESTIGO DESDE LA OFICINA DEL CEM



## Objetivo de la experiencia

Implementar el servicio de audiencias virtuales a personas usuarias del CEM con limitado acceso a las TIC, para garantizar el acceso a la justicia a las mujeres e integrantes del grupo familiar.

## Población beneficiaria y actoras/es involucradas/os

- Usuarías/os del CEM de la provincia de San Marcos.
- Operadoras/es de justicia de la provincia de San Marcos
- El Programa Nacional Aurora.

## Estrategias

1. Presentación de propuesta a las autoridades del Programa Nacional Aurora.
2. Reuniones técnicas con autoridades o especialistas del Poder Judicial y Ministerio Público para sustentar la necesidad de contar con espacios físicos, implementados con las TIC, a fin de que las usuarias asistan a sus audiencias.
3. Coordinación con autoridades del Gobierno provincial de San Marcos para determinar las acciones que permitan mantener el espacio implementado en el local del CEM, dado que este no pertenece a la municipalidad.
4. Acompañamiento para la participación de las personas usuarias en CEM en las audiencias virtuales.

# Desarrollo de la experiencia

## Proceso de atención de casos

La asistencia a las usuarias del CEM comprendía lo siguiente:

### 1. Recojo de información:

Durante las entrevistas (admisión, psicológica, legal), se identifica si la persona usuaria tiene acceso a internet y si conoce del uso de las TIC. Esto permite hacer efectivo el trabajo multidisciplinario en las diversas etapas del seguimiento y acompañamiento de los casos.

### 2. Seguimiento de casos:

La persona usuaria recibe el patrocinio legal del CEM. Se le orienta sobre el desarrollo de la audiencia, el uso de las TIC y se le muestra el ambiente del CEM designado, para familiarizarla con los equipos (micrófono, cámaras y el programa) y el espacio.

### 3. Servicio de audiencia virtual:

Se recibe a la persona usuaria y se la ubica en el ambiente implementado. Se espera el inicio de la audiencia. La persona usuaria se presenta y participa según las indicaciones de las y los operadoras/es de justicia. En todo momento, recibe asistencia legal del CEM y, si lo requiere, apoyo psicológico.

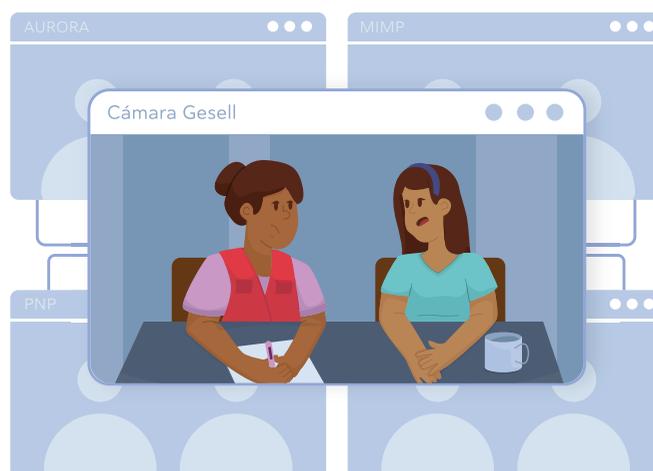
TABLA 9.1. LÍNEA DE TIEMPO DE LA EXPERIENCIA (CASOS RELEVANTES)

HITO Y FECHA	DESCRIPCIÓN	LOGRO
Sentencia condenatoria 2/12/2020	Participación virtual, en el ambiente del CEM; audiencia de apelación de la sentencia. A cargo de la Primera Sala Penal de Apelaciones de Cajamarca, por el delito contra la indemnidad sexual, en la modalidad de tocamientos indebidos a menor de edad.	La Primera Sala Penal de Apelaciones de Cajamarca resolvió confirmar la sentencia de primera instancia de condenar a la pena privativa de libertad de 10 años y 4 meses y una reparación civil por S/10 000.
Entrevista única en cámara Gesell 9/12/2020	Desde el ambiente del servicio de audiencias virtuales, el equipo del CEM participó en la entrevista única de cámara Gesell por el delito contra la libertad sexual en la modalidad de actos contra el pudor.	Se realizó la entrevista única y participamos durante la diligencia.
Participación virtual en audiencia de juicio oral 12/1/2021	Participamos de manera virtual desde la oficina del CEM en la audiencia de juicio oral por el delito contra la libertad sexual en la modalidad de violación sexual a cargo del Juzgado Penal Colegiado de Cajamarca.	Reprogramación de la audiencia de juicio oral.
Participación de la psicóloga, la madre y el padre de la usuaria en audiencia de juicio oral 18/1/2021	Padres de usuaria participaron como testigos de manera virtual desde la oficina del CEM. Fueron interrogados durante la continuación de audiencia de juicio oral.	Audiencia de juicio oral reprogramada para continuar la oralización de alegatos finales en siguiente sesión.

Sentencia condenatoria 5/2/2021	Participación de la continuación de audiencia de juicio oral (lectura de sentencia).	De las tres sesiones de audiencias de juicio oral realizadas concluyó sentenciando el Juzgado Penal Colegiado y resolvió condenar a 35 años de pena privativa de libertad y por reparación civil S/10 000.
Sentencia condenatoria 13/1/2021	Participamos de manera virtual desde el CEM, durante la audiencia de apelación de sentencia, a cargo de la Segunda Sala Penal de Apelaciones de Cajamarca por el delito de violación sexual.	La Segunda Sala Penal confirmó la sentencia de primera instancia a la pena privativa de libertad de 35 años y S/10 000 por reparación civil. Declaró infundado el recurso de apelación presentado por la defensa del imputado.
Sentencia condenatoria por el delito de violación sexual 27/1/2021	Participación virtual desde el CEM en la audiencia de apelación de sentencia, a cargo de la Segunda Sala Penal de Apelaciones de Cajamarca por el delito contra la libertad sexual en la modalidad de violación sexual de mayor de edad o violación de persona en incapacidad de dar su libre consentimiento.	La Segunda Sala Penal confirmó la sentencia de primera instancia a la pena privativa de libertad de 23 años y una reparación civil por S/5000. Declaró infundado el recurso de apelación presentado por la defensa del imputado.
Participación virtual durante la audiencia de juicio oral 27/1/2021	Participación virtual desde el CEM en la audiencia de juicio oral por el delito contra la vida, el cuerpo y la salud en la figura de lesiones graves a cargo del Juzgado Unipersonal de San Marcos.	Audiencia de juicio oral reprogramada para su continuación de interrogatorio de testigos y peritos en siguiente sesión.
Participación de la usuaria en la audiencia de juicio oral 8/2/2021	Usuaris participaron de manera virtual en la oficina del CEM. Fueron interrogadas durante la continuación de audiencia de juicio oral por el delito de lesiones graves a cargo del Juzgado Unipersonal de San Marcos.	Audiencia de juicio reprogramada para su continuación de oralización de alegatos finales en siguiente sesión.
Continuación de audiencia de juicio oral 18/2/2021	Participación en la continuación de audiencia de juicio oral por el delito de lesiones graves a cargo del Juzgado Unipersonal de San Marcos.	Audiencia de juicio oral reprogramada para la lectura de la sentencia en siguiente sesión.
Sentencia condenatoria por el delito de lesiones graves 5/4/2021	Participación de la continuación de audiencia de juicio oral por el delito de lesiones graves a cargo del Juzgado Unipersonal de San Marcos.	El Juzgado Unipersonal de San Marcos sentenció a la imputada a cuatro años de pena privativa con carácter suspendida y S/2000 por reparación civil.
Participación de abogada, psicóloga y usuaria en la audiencia de juicio oral 24/2/2021	Participación virtual de la usuaria, abogada y psicóloga desde el CEM, durante audiencia de juicio oral por el delito de contra la vida el cuerpo y la salud en la modalidad de agresiones contra las mujeres e integrantes del grupo familiar a cargo del Juzgado Unipersonal de San Marcos.	El Juzgado Unipersonal de San Marcos condenó al imputado a 10 meses y 10 días de pena privativa de libertad (efectiva) y 44 jornadas de prestación de servicio comunitario y S/3000 por reparación civil.
Audiencia de control de acusación 19/2/2021	Participación virtual desde el CEM en la audiencia de control de acusación por el delito de delito contra la libertad sexual en la modalidad de violación sexual.	El Juzgado de Investigación Preparatoria de San Marcos declaró fundado el requerimiento fiscal, dictó auto de enjuiciamiento y derivó al Juzgado Penal Colegiado de Cajamarca.
Audiencia de juicio oral 16/3/2021	Participación virtual desde el CEM en la audiencia de juicio oral por el delito contra la libertad sexual en la modalidad de violación sexual, a cargo del Juzgado Penal Colegiado de Cajamarca.	Audiencia de juicio oral reprogramada para su continuación de interrogatorio de testigos y peritos en la siguiente sesión.

Participación de la madre y el padre de la usuaria en la audiencia de juicio oral 18/3/2021	Participaron de manera virtual como testigos, desde la oficina del CEM. Fueron interrogados durante la continuación de audiencia de juicio oral.	Audiencia de juicio oral reprogramada para su continuación de oralización de alegatos finales en la siguiente sesión.
Continuación de audiencia 26/3/2021	Continuación de audiencia de juicio oral.	Audiencia de juicio oral reprogramada para la lectura de la sentencia en la siguiente sesión.
Sentencia condenatoria por el delito de violación sexual 7/4/2021	Continuación de audiencia de juicio oral (lectura de sentencia).	De las tres sesiones de audiencias de juicio oral, el Juzgado Penal Colegiado condenó a veinte años de pena privativa de libertad y una reparación civil de S/10 000.
Audiencia de control de acusación por violación sexual 1/6/2021	Participación virtual desde la oficina del CEM en la audiencia de control de acusación por el delito contra la libertad sexual en la modalidad de violación sexual.	El juez del Juzgado de Investigación Preparatoria de San Marcos declaró fundado el requerimiento fiscal y dictó auto de enjuiciamiento y derivó el caso al Juzgado Penal Colegiado de Cajamarca.

FIGURA 9.2. RECREACIÓN DE ENTREVISTA ÚNICA EN CÁMARA GESELL



## Facilidades

1. El CEM San Marcos cuenta con equipos tecnológicos (computadora y celular) y acceso a internet.
2. El CEM San Marcos tiene un ambiente óptimo para la realización de las audiencias.
3. Coordinación simultánea con las/los operadoras/es de justicia antes y durante la audiencia virtual.

## Dificultades

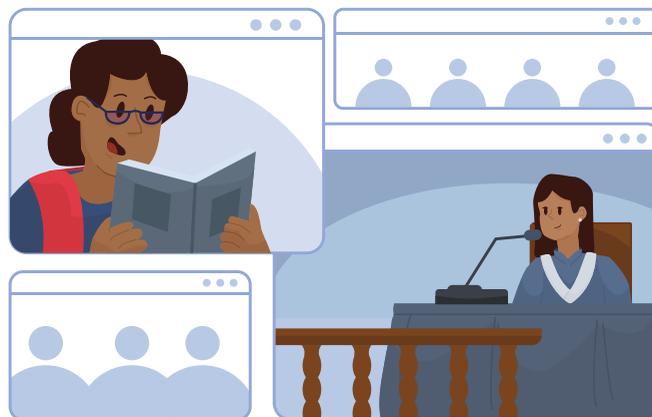
En un inicio, el CEM no contaba con internet en la oficina, motivo por el cual el servicio de internet provenía del personal del Programa Nacional Aurora.

## Resultados

Se recogió información de las/los actoras/es directas/os de la experiencia. Se realizaron catorce entrevistas: cuatro (4) dirigidas a operadoras/es de justicia (fiscales) y diez (10) dirigidas a personas usuarias del CEM San Marcos. Se analizaron cada uno de los ítems y obtuvieron los siguientes resultados:

1. El 75 % de las/los operadoras/es de justicia tienen entre 36 y 40 años.
2. El 100 % de las personas usuarias del CEM realizan trabajo doméstico no remunerado.
3. El 100 % de personas entrevistadas manifestaron la necesidad de implementar el servicio virtual de audiencias para superar las dificultades de las personas usuarias que no cuentan con medios tecnológicos.
4. Las/los cuatro operadoras/es de justicia entrevistadas/os manifestaron que el incremento de participación de las personas usuarias durante las audiencias se debería a su asistencia a la sala de audiencias del CEM.
5. El 85,71 % de las personas usuarias del CEM San Marcos considera apropiada y óptima la infraestructura para las audiencias virtuales.
6. El 100 % de las/los operadoras/es de justicia manifestaron la relevancia de orientar a las personas usuarias antes y durante la audiencia respecto a las TIC, con el fin de lograr una participación eficiente.

FIGURA 9.3. RECREACIÓN DE RATIFICACIÓN DE PERICIA DURANTE AUDIENCIA VIRTUAL DE JUICIO ORAL



## Conclusiones, recomendaciones y lecciones aprendidas

### Conclusiones

1. El personal del CEM utiliza las TIC de manera adecuada y, a su vez, facilita el uso y acceso de dicha tecnología a las personas usuarias en la sala de audiencias del CEM, lo que reduce el índice de desistimientos o archivo de los procesos.

2. El servicio de audiencias virtuales contribuye a garantizar el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, sobre todo de las personas más vulnerables, logrando así un acceso igualitario a la justicia.
3. Se cumple lo recomendado en el «Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública» de la Presidencia del Consejo de Ministros (2015), al contar con un espacio adecuado implementado para la realización de las audiencias virtuales, reduce los costos (tiempo y recursos económicos), tanto para las/los usuarias/os como para el servicio del CEM, afianza la imagen y mejora la reputación de operadoras y operadores de justicia, lo cual conlleva a un aumento en la confianza de la ciudadanía en el Estado.

## Recomendaciones

1. Evaluar e implementar en los otros CEM del país el servicio de audiencias virtuales, sobre todo, en zonas con población en situación de pobreza y escaso acceso al servicio de internet.
2. Continuar realizando reuniones periódicas entre el equipo del CEM y operadoras/es de justicia, para identificar debilidades y reforzar aspectos positivos que repercutan en la atención de los casos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar y las acciones de prevención.
3. Brindar orientación legal, psicológica y asistencia técnica en el uso de las TIC, antes y durante la audiencia, a fin de brindar confianza y mejorar la participación de las personas usuarias en la audiencia virtual.

## Lecciones aprendidas

1. Es fundamental mantener comunicación con las usuarias para el seguimiento de los casos e informando la fecha de las audiencias, ya que, en algunos casos, las/los operadoras/es de justicia notifican directamente a las usuarias y no a las/los abogadas/os del servicio.
2. Enfocarnos en las necesidades de las personas usuarias conllevó indagar en nuevas alternativas tecnológicas que aseguren la continuidad de sus procesos, lo cual impulsó la habilitación del servicio de audiencias virtuales para apoyar a quienes no contaban con internet, lográndose mayor eficiencia y eficacia, así como una mayor asistencia a las audiencias.
3. Incorporar preguntas sobre acceso a las TIC (internet, computadora, etc.) en los seguimientos de casos permitió identificar a las personas usuarias que no contaban con posibilidades de acceso a internet, a partir del cual se decidió implementar el servicio de audiencias virtuales.
4. Se constata la importancia de conocer a las personas usuarias desde un enfoque interseccional, de género e intercultural: cada usuaria tiene diferente grado de instrucción, conocimiento, uso de tic, entre otros aspectos, por lo cual la respuesta también debe ser diferenciada para que todas tengan las mismas posibilidades de acceder al servicio.

## Referencias

---

- Decreto Supremo N.º 004-2020-MIMP, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N.º 30364, Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar.
- MIMP. Programa Nacional Aurora. (2021). Instructivo para la Ficha de Registro de Casos del Centro Emergencia Mujer, aprobada mediante resolución de la Dirección Ejecutiva N.º 157-2021-MIMP-AURORA-DE, publicada el 7 de junio de 2021, Lima.
- Resolución Ministerial N.º 100-2021-MIMP. (2021). Aprueban el Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer. <https://conadisperu.gob.pe/observatorio/wp-content/uploads/2021/03/RESOLUCION-MINISTERIAL-No-099-2021-MIMP.pdf>.
- Ramírez Ríos, E. (14 de julio de 2020). *Reglas para audiencias virtuales en el periodo de emergencia*. Linares. Recuperado el 15 de mayo de 2023 <https://www.linaresabogados.com.pe/reglas-para-audiencias-virtuales-en-el-periodo-de-emergencia/#:~:text=%E2%80%93El%20Juez%20y%20el%20abogado,deshabilit%C3%A1ndolo%20hasta%20la%20siguiente%20intervenci%C3%B3n>.
- Vergel A. y Cavani, R. (2020). «Audiencias virtuales». Blog A fojas cero <https://afojaszero.com/2020/04/12/audiencias-judiciales-virtuales-por-a-vergel-y-r-cavani>.



# Niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual: la experiencia de articulación del CEM en Centro de Salud Santa Julia (Piura)

---

Servicio/Unidad: CEM en Centro de Salud Santa Julia (Piura)

Periodo: 2019

Categoría: articulación interinstitucional

Región: Piura

Sistematización: Mónica Cecilia Lañas Quinde y Lucía Patricia Eras Eras

Asistencia técnica: Nidia Ivonne Sánchez Guerrero

---

## Resumen

Esta sistematización aborda la experiencia de articulación interinstitucional con el establecimiento de salud Santa Julia del distrito 26 de Octubre (Piura), así como con otros sectores involucrados en la problemática de la violencia hacia niñas, niños y adolescentes. El CEM en Centro de Salud Santa Julia se creó dentro de un establecimiento de salud en el 2017. En el 2019 se aprobó el Protocolo de Actuación Conjunta CEM - Establecimientos de Salud. El problema por resolver fueron las dificultades para la implementación de dicho Protocolo, el mismo que debido a su reciente aprobación, era poco conocido por el personal de salud y por los otros sectores involucrados; lo que se traducía en una insuficiente atención a las víctimas de violencia sexual, en particular de niñas, niños y adolescentes, quienes no tenían acceso rápido al kit de emergencia.

Esta situación impulsó a que se desarrolle acciones de capacitación, sensibilización y gestión, con los siguientes resultados: a) el fortalecimiento de capacidades; b) la mejora en la calidad de atención; c) la creación de un protocolo interno de atención para casos de violencia sexual a niñas, niños y adolescentes; d) el mayor involucramiento del personal de salud y de los otros sectores involucrados; e) la activación de la Mesa de instancia de lucha contra la violencia; y f) la conformación del Comité intersectorial entre los CEM y EE. SS. En la actualidad, el alcance de esta experiencia se ha ampliado a todos los establecimientos de salud de este distrito (12 en total: 10 centros de salud y 2 centros de salud mental comunitaria).

# Introducción

La presente experiencia de intervención del Centro Emergencia Mujer en el Centro de Salud Santa Julia se llevó a cabo en la ciudad de Piura, distrito 26 de Octubre, durante el 2019<sup>4</sup>.

El CEM en Centro de Salud Santa Julia se creó en el 2018. El 17 de abril de 2019, se aprobó un protocolo de actuación conjunta entre los CEM y los establecimientos de salud, con el objetivo de «establecer disposiciones para garantizar la atención articulada de los servicios que brindan las entidades públicas involucradas, en el marco de sus competencias, para contribuir al acceso a la justicia, atención, cuidado integral, protección y prevención de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, y cualquier persona afectada por violencia sexual», para lograr una atención eficiente, rápida y oportuna.

A pesar de la normativa vigente en la problemática de la violencia, como la Ley N.º 30364 Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar, que establece en su artículo 21:

«Responsabilidad funcional: Quien omite, rehúsa o retarda algún acto a su cargo, en los procesos originados por hechos que constituyen actos de violencia contra las mujeres o contra los integrantes del grupo familiar, comete delito sancionado en los artículos 377 o 378 del Código Penal, según corresponda.» (Ley N.º 30364, art.21)

En la aplicación y cumplimiento de dicho protocolo, este mandato generaba muchas resistencias y limitados compromisos por las actoras/es involucradas/os. Por ejemplo, la falta de una atención de calidad del personal sanitario a las personas afectadas por situaciones de violencia, escasa empatía con las niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual, y limitados conocimientos sobre esta problemática.

En base a este contexto, el CEM en Centro de Salud -Santa Julia desarrolló un conjunto de acciones de capacitación, sensibilización, dotación de materiales y coordinaciones, teniendo como resultado un mayor conocimiento del tema, una mejora en la calidad de atención, la creación de un protocolo interno de atención para casos de violencia sexual a niñas, niños y adolescentes, y un mayor involucramiento y compromiso del personal de salud.

En este sentido, esta sistematización describe y analiza las limitaciones, fortalezas, aciertos y áreas críticas de para mejorar la atención de niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual y cumplir el protocolo de actuación conjunta; y se identifican los factores que afectaron el proceso de articulación, la participación de las actoras/es involucradas/os durante el proceso de articulación, y sus resultados.

En la actualidad, este trabajo se ha ampliado a todos los establecimientos de salud del distrito. En ese sentido, esta sistematización presenta los primeros frutos de esta experiencia y analizar

---

<sup>4</sup> Esta experiencia ha sido premiada como una de las seis buenas prácticas ganadoras del Primer Concurso Nacional de Reconocimiento de Buenas Prácticas, organizado por el Poder Judicial en el 2023 y desarrollado en el marco de la implementación del Sistema Nacional Especializado de Justicia para la Protección y Sanción de la Violencia contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar (SNEJ).

los obstáculos personales y profesionales que dificultan que las personas responsables de la atención a niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia realicen un trabajo adecuado, sensible y objetivo. Además, permite tener una mirada holística de la problemática existente.

Estamos seguras de que esta experiencia y sus resultados motivarán la mejora de las intervenciones y servirán de guía en la ejecución de acciones articuladas para atender a niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual, con el propósito de tener vidas libres de violencia.

## La experiencia

### Diseño de la experiencia

#### La institución

El Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - Aurora tiene por finalidad contribuir con la erradicación de la violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual. Es una Unidad Ejecutora del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP).

El CEM en Centro de Salud Santa Julia está ubicado en el distrito de 26 de Octubre en la ciudad de Piura. Se creó el 1 de marzo de 2018 mediante un convenio celebrado entre el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y el Gobierno Regional de Piura, en el que se dispuso la atención articulada de los servicios de las entidades públicas para contribuir con un óptimo acceso a la justicia. Cuenta con un equipo multidisciplinario y, por su ubicación, existe una coordinación cercana con el personal de salud, lo que facilita la derivación directa de casos de violencia sexual, evitando así la revictimización.

### El problema

El CEM en Centro de Salud Santa Julia es el único en el país que funciona dentro de un establecimiento de salud, la mayoría de ellos opera desde locales municipales o comisarías. Hasta antes de la pandemia por el COVID-19, el CEM atendía desde las 7:00 a. m. hasta la medianoche, atendiendo los casos establecidos en la Ley N.º 30364 y, en especial, los derivados por las áreas de Obstetricia y Medicina General del centro de salud.

El Protocolo de Actuación Conjunta CEM- EE. SS., aprobado en el 2019, no era conocido por las/los profesionales de salud ni de otros sectores de la zona y, en consecuencia, tampoco se implementaba; lo cual se traducía en un tardío acceso al kit de emergencia, con énfasis en la atención de las/los niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual.

Para 2019, este CEM atendió 657 casos, de los cuales 113 correspondieron a violencia sexual: 89 (78 %) eran niñas, niños y adolescentes; y dos casos eran de tentativa de feminicidio. El CEM ocupa el cuarto lugar en la región, según el número de casos atendidos.

## Objetivos de la experiencia

1. Prevenir, atender, recuperar, rehabilitar y brindar cuidado integral y acceso a la justicia para mujeres, niñas, niños y adolescentes o cualquier persona afectada por violencia sexual.
2. Garantizar una atención articulada de los servicios de las entidades públicas involucradas en el marco de sus competencias.
3. Contribuir en la mejora del bienestar de la población objetivo a través del acceso óptimo a los servicios intersectoriales.

## Marco de referencia

El abuso sexual es considerado por Interbi (2011) y Baita y por Moreno (2015) como un acto de naturaleza sexual impuesto sobre un menor que no da su consentimiento. Es una forma de violencia y maltrato, donde la persona adulta, desde su posición de dominación, poder o confianza persuade a la niña o el niño, se aprovecha de su condición vulnerable y de dependencia, sin importar los medios (contacto físico, palabras obscenas, pornografía, penetración, etc.).

Ossa (2019) refiere que, cuando un caso de violencia es identificado en el hospital, se notifica telefónicamente a las autoridades judiciales y de protección. Dichas autoridades son las responsables de los protocolos legales, quienes expiden una orden para que la institución de salud realice la atención médica legal. En esta atención se hace el tratamiento farmacológico, se recolectan muestras, se realizan exámenes de laboratorio para descartar aspectos como la presencia de contaminación venérea y embarazo, y el personal médico ofrece primeros auxilios psicológicos. Finalmente, se da de alta a la víctima. Concluye en su investigación que la institución de salud atiende con frecuencia a víctimas de violencia sexual de forma articulada con otros actores municipales.

Malpartida (2017) investigó la relación entre calidad de atención y grado de complacencia de colaboradoras que han sufrido violencia y han sido atendidas en los CEM de la provincia de Pomabamba (Ancash), y afirma que existe reciprocidad entre la dimensión de la profesionalidad de la atención de calidad y las complacencias de las interesadas, es decir, una categoría media. A su vez, Gómez (2018) midió la calidad del servicio en los Comités Locales de Administración de Salud San Miguel de Piura: el 45,8 % manifestó que la calidad de servicio es baja; 35 %, que es de nivel medio; el 19,2 % refirió que es de nivel alto; y recomendó el fortalecimiento en la calidad del servicio.

En lo concerniente a la calidad de servicio, Parasuraman et al. (1988) refieren que es momentánea y difícil de medir. Asimismo, Landa (2015) expresó que el servicio y la calidad son situaciones difícilmente separables en el tiempo, porque se trataría de una ligazón directa que constituyen las entidades con las personas usuarias.

En el Perú, existe también un cuerpo normativo relativo a la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar:

- La Ley N.º 30364 Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar establece que las mujeres son sujetos de protección en todo su ciclo de vida: niña, adolescente, joven, adulta y adulta mayor.
- El Decreto Supremo N.º 008-2019 Protocolo de Actuación Conjunta entre los Centros Emergencia Mujer y los Establecimientos de Salud. para la atención de las personas víctimas

de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, en el marco de la Ley N.º 30364 y personas afectadas por violencia sexual, establece que el principio del interés superior de la niña y el niño es un conjunto de acciones y procesos enfocados en garantizar un desarrollo integral y una vida digna.

- La Resolución Legislativa N.º 25278 aprueba la Convención sobre los Derechos del Niño. Se entiende por niña/o todo ser humano menor de dieciocho años, salvo que, en virtud de la ley que le sea aplicable, haya alcanzado antes la mayoría de edad.
- El Decreto Legislativo N.º 1470, artículo 5, señala que los establecimientos de salud garantizan la atención de urgencia y emergencia de toda mujer e integrante del grupo familiar víctima de violencia, en especial, de aquellas víctimas de violación sexual, adoptando medidas de seguridad personal y sanitarias comprendidas en las disposiciones vinculadas a la emergencia sanitaria.

## **Población beneficiaria y actoras/es involucradas/os**

La población beneficiaria está comprendida por 89 niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual atendidos en 2019.

Las/los actoras/es involucradas/os son los siguientes:

1. CEM en Centro de Salud Santa Julia
2. Sector salud: DIRESA, director regional de salud, coordinadora de Centros de Salud Mental Comunitaria de Piura, personal del Centro de Salud Santa Julia.
3. Policía Nacional del Perú
4. Ministerio Público
5. Poder Judicial
6. Entidades locales, provinciales y regionales: Gobierno regional, DEMUNA, Prefectura, Sociedad de Beneficencia de Piura.
7. Mesas de trabajo interinstitucionales: CODISEC, COPROSEC, Instancia Distrital, Barrio Seguro.
8. Instancias intersectoriales: Proyecto Educativo Local (Minedu).
9. Organismos públicos autónomos: RENIEC.
10. Organismos de sociedad civil y cooperación internacional: Punto Focal UNFPA, Plan Internacional, Cutivalú.

## **Estrategia y componentes**

### **Estrategias**

1. Articulación interinstitucional
2. Agenda de casos emblemáticos
3. Seguimiento de casos derivados a otras instituciones

## Componentes

### Coordinación, planificación y gestión

Se buscó de manera conjunta, determinar los mecanismos para mejorar la atención a casos de niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual. Una vez identificado el problema, se informa al médico jefe y al área de Obstetricia del CEM en Centro de Salud Santa Julia. Fue un proceso que se desarrolló en dos ámbitos: el trabajo coordinado entre ambas instituciones y con las demás instituciones que forman parte de la ruta de atención en casos de violencia (otros establecimientos de salud, la Policía Nacional, el Poder Judicial y el Ministerio Público).

En cuanto a la gestión para la implementación del plan de capacitación y, con la finalidad de asegurar la participación del personal de salud, se coordinó con el Gobierno regional y la Dirección Regional de Salud Piura (DIRESA), lo cual permitió la movilización de todas/os las/os profesionales que forman parte de la atención en los centros de salud.

### Plan de capacitación y sensibilización

Se desarrolló de manera conjunta con el apoyo de Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), en el que se integró la sensibilización en la temática de violencia y su normativa. El público objetivo del taller estuvo conformado por los siguientes participantes:

TABLA 10.1. INSTITUCIONES PARTICIPANTES DEL TALLER

NOMBRE	CANTIDAD
Dirección Regional de Salud Piura	3
Centro de Salud Santa Julia	6
Centro Emergencia Mujer	3
Policía Nacional del Perú	3
Instituto de Medicina Legal	2
Centro de Salud Mental Comunitario Catacaos	2
Centro de Salud Mental Comunitario Sechura	3
DEMUNA	1
UNFPA	2
Total	25

La metodología se centró en el proceso de construcción de los conocimientos, con el acompañamiento de facilitadoras/es que desencadenaron procesos de reflexión y análisis. Asimismo, se consideraron los saberes previos y el potencial de las/los participantes para generar nuevos conocimientos y proponer soluciones.

### **Articulación para la generación del protocolo específico de atención a niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual**

Es sumamente importante la articulación interinstitucional para generar valor público y obtener la satisfacción de la población por los servicios que recibe. La atención parecía un proceso complejo, pero, luego de generar un protocolo específico, se logró la interacción en la atención. Se requiere la interacción de distintas/os actoras/es, tomando en cuenta que existen relaciones de poder donde el equipo que ejerce la función directiva debe liderar el proceso y fomentar la participación para lograr el objetivo.

### **Aplicación y mejora del protocolo de atención**

Para mejorar el servicio de atención a niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual, se consideraron los siguientes puntos:

- Acceso a un buen servicio de atención a víctimas de violencia
- Atención con celeridad
- Acceso a una atención integral
- Atención diferenciada a niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual
- Conocimiento de la problemática de violencia sexual
- Protocolo de atención.

FIGURA 10.1. INSTITUCIONES ALIADAS



Teniendo en cuenta estos criterios, se procedió a mejorar el protocolo de atención:

1. Cuando el caso ingresa por el CEM, el personal de atención coordina directamente con el área de Obstetricia del centro de salud, vía telefónica o por WhatsApp. A su vez, Obstetricia gestiona la atención con «clave rosa», gestiona la historia en el caso que pertenezca a jurisdicción, en el caso que la víctima no cuente con SIS, tramita para su atención.
2. La usuaria espera en la sala de entrevistas, en compañía de la psicóloga o trabajadora social del CEM, donde se siente protegida y acompañada.
3. Una vez realizada la gestión por el centro de salud, el personal de salud (enfermera y obstetra) se acerca al CEM y acompañan a la niña, niño o adolescente al consultorio.
4. Terminada la atención, el personal de salud, ya sea médica/o u obstetra, se comunica con personal del CEM y acompaña a la persona menor de edad al consultorio.
5. En todo momento, la menor cuenta con el apoyo de un personal del CEM y salud, dicha atención se brinda con calidad y calidez.
6. Las demás instituciones involucradas en atención a casos de menores de edad víctimas de violencia, como la Policía, Ministerio Público y Poder Judicial, realizan los mecanismos que les corresponden según sus funciones.

## Linea de tiempo

### 10.1. LÍNEA DE TIEMPO DE LA EXPERIENCIA

HITO	DESCRIPCIÓN	LOGROS
Enero 2019 Inicio de coordinaciones	El CEM identifica casos de violencia sexual a menores de edad sobre los que es necesario articular su atención junto con los establecimientos de salud.	Se celebraron acuerdos intersectoriales para diseñar e implementar un plan de capacitación entre los CEM y los EE.SS. sobre la Ley N.º 30364.
Febr.- mar. 2019 Plan de capacitación y empoderamiento del personal de salud del Centro de Salud Santa Julia	Capacitación a profesionales de la salud (autoridades y personal directivo) de los cinco centros de salud del distrito, incluso el Hospital Santa Rosa, ubicado en 26 de Octubre, donde se encuentra el CEM, Policía Nacional, Ministerio Público y Poder Judicial con apoyo de UNFPA.  Se abordó el cumplimiento de la normativa, atención inmediata, enfoques, etc.	Quince (15) profesionales de la salud (personal administrativo, médicas/os, enfermeras/os y obstetras) de los EE.SS. del distrito 26 de Octubre cuentan con capacidades fortalecidas en el cumplimiento de la normativa sobre la violencia:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección Regional de Salud de Piura (3)</li> <li>• Centro de Salud Santa Julia (6)</li> <li>• Centro de Salud Mental Comunitario Catacaos (3)</li> <li>• Centro de Salud Comunitario Sechura (3)</li> </ul> Asimismo, se capacitó a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro Emergencia Mujer (3)</li> <li>• Policía Nacional del Perú (4)</li> <li>• Ministerio Público (2)</li> <li>• Instituto de Medicina Legal (2)</li> <li>• DEMUNA (1)</li> <li>• UNFPA (2)</li> <li>• Poder Judicial (2)</li> </ul>

Febr. - mar 2019	Apoyo en fortalecimiento de capacidades por parte de UNFPA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignación de capacitadoras/es para implementar el plan de capacitación.</li> <li>• Apoyo logístico</li> <li>• Distribución de materiales de capacitación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Involucramiento de la sociedad civil en el fortalecimiento de las capacidades del personal de salud, Policía Nacional, Ministerio Público y Poder Judicial de 26 de Octubre.</li> <li>• Impresión del material Ley N.º 30364 con información clave sobre violencia sexual.</li> </ul>
Mar. – dic. 2019	Protocolo interno para atención de casos de víctimas de violación sexual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones permanentes para establecer el protocolo interno.</li> <li>• Compromiso del jefe del EE.SS. y del personal de obstetricia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso de las/los profesionales del CEM</li> <li>• Compromiso de la jefatura de los establecimientos de salud y del personal de obstetricia</li> <li>• Participación de la Dirección Regional de Salud</li> <li>• Participación del Gobierno regional.</li> <li>• Compromiso de la mesa de instancia distrital en atención a casos de violación sexual a niñas, niños y adolescentes.</li> </ul>
Abril- mayo 2019	Sensibilización sobre la temática de violencia en Piura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilización y capacitación a personal del ejército (17.4.2019).</li> <li>• Marcha de sensibilización realizada el 11.5.2019. Participaron las mesas de instancia: Mesa de COPROSEC y CODISEC y la Mesa Técnica de Barrio Seguro.</li> <li>• Activación de mesas y participación del CEM.</li> <li>• Instancia Distrital de Concertación de 26 de Octubre.</li> <li>• Participación en ferias informativas.</li> <li>• Participación de las diferentes instituciones en el Foro Actuación Conjunta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación del personal militar: asistieron 100 militares.</li> <li>• Se reconoció el trabajo del CEM con un diploma de reconocimiento</li> <li>• Se sumaron a esta marcha: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entidades públicas: Municipalidad Provincial de Piura, Municipalidad Distrital de Castilla, Municipalidad Distrital de 26 de Octubre, Prefectura de Piura, tenientes gobernadoras/es, CIAM, Barrio Seguro, RENIEC, Ministerio Publico, Poder Judicial, Ejército del Perú, Policía Nacional, Serenazgo y DIRESA.</li> <li>- Entidades privadas: Universidad Alas Peruanas, Universidad Cesar Vallejo, IE San Miguel de Piura, ONG CANAT, Plan Internacional, Club de Leones, etc.</li> </ul> </li> <li>• Ordenanza Municipal 0003-2019/MDVO-CM (29.4.2019).</li> <li>• Invitación y juramentación para formar parte de mesa de CODISEC (23.5.2019).</li> <li>• Invitación y juramentación para formar parte de la Mesa de COPROSEC.</li> <li>• Participación en ferias: Feria informativa (8 de marzo), Feria informativa con ONG Centro de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes - CANAT (23 de abril); Feria multisectorial (28 de junio); Feria informativa (23 de agosto) y feria informativa (25 de noviembre).</li> <li>• Foro Actuación Conjunta: 34 asistentes (27.5.2019).</li> </ul>
Mar. - dic. 2019	Conformación del "Comité Intersectorial entre los CEM y EE. SS."	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de conformación del comité intersectorial: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Hospital de la Amistad Perú Corea II-2 Santa Rosa</li> <li>-ESI-3 San Sebastián</li> <li>-ESI-3 Micaela Bastidas</li> <li>-ESI-3 Santa Julia</li> <li>-DIRESA Piura</li> <li>-CEM en Centro de Salud Santa Julia.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso de DIRESA para el trabajo conjunto del Protocolo de Atención Conjunta CEM– EE.SS.</li> <li>• Los EE. SS. cuentan con un kit de emergencia para su aplicación en casos de violencia sexual</li> <li>• Derivación de los casos de acuerdo al protocolo de derivación y atención</li> <li>• Comunicación y debida atención a víctimas de violencia sexual</li> <li>• Trabajo interinstitucional en atención a niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual.</li> <li>• Aprobación de la resolución de conformación del Comité intersectorial entre los EE.SS. y el CEM por parte de DIRESA, mediante R.D. N.º 1595-2019/GRP-DRSP-DEGDRH) (3.12.2019).</li> </ul>

FIGURA 10.2. LÍNEA DE TIEMPO



FIGURA 10.3. RECREACIÓN DE CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN A MADRES Y PADRES DE FAMILIA DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS



# Facilidades

TABLA 10.3. FACILIDADES EN LA EJECUCIÓN DE LA EXPERIENCIA

FACILIDAD DURANTE LA EJECUCIÓN	¿POR QUÉ SE PRESENTÓ?	¿CÓMO AYUDÓ?
Compromiso de la DIRESA (jefe del Centro de Salud Santa Julia y personal de Obstetricia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación del CEM en el Centro de Salud</li> <li>• Convenio de cooperación interinstitucional entre el Programa Nacional Aurora y el Gobierno Regional de Piura (29.12.2017).</li> </ul>	Fortaleció la coordinación interinstitucional y atención conjunta.
Apoyo de UNFPA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de casos de violencia sexual a menores de edad en el distrito 26 de Octubre.</li> <li>• Interés en apoyar implementación del protocolo.</li> </ul>	Facilitaron medios logísticos en las capacitaciones.
Compromiso y sensibilización de entidades públicas, privadas y ciudadanía frente a la violencia sexual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los casos emblemáticos del distrito incrementaron la participación de instituciones.</li> <li>• ONG Plan Internacional que, a través de su proyecto «Amistad sin fronteras» solicitaron el apoyo del CEM para capacitar a sus integrantes.</li> <li>• Cutivalú, con su proyecto «Red de mujeres», realizó actividades de promoción y prevención, a través de ferias informativas y capacitaciones en la Ley N.º 30364.</li> <li>• La prefectura se comprometió a ayudar a reportar y sensibilizar a los vecinos del distrito: se capacitó a tenientes gobernadoras/es para apoyar, desde sus sectores, a prevenir y denunciar la violencia.</li> <li>• Proyecto Educativo Local: formar parte de este equipo técnico permitió que la UGEL, directivas/os y docentes se comprometían a denunciar y atender los casos de violencia en las II. EE.</li> <li>• Estrategia Barrio Seguro: patrullajes con instituciones que formaban parte de la mesa técnica, se desarrolló el proyecto «Toca Puertas», para informar de los servicios del CEM, pegado de afiches con el acompañamiento de personal de DEMUNA, Policía Nacional, Serenazgo y vecinas/os vigilantes.</li> <li>• Prevención del delito: el Ministerio Público trabajó con este programa, capacitando en las instituciones educativas.</li> <li>• Se activa la mesa de instancia; se capacita en la Ley N.º 30364; se generan mecanismos de articulación dentro del plan de actividades.</li> <li>• CODISEC y COPROSEC: articulación y compromiso interinstitucional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marchas de sensibilización</li> <li>• Acciones conjuntas interinstitucionales</li> <li>• Comunicación cercana para atención de las víctimas de violencia</li> <li>• Conocimiento del protocolo de atención.</li> <li>• Sensibilidad en atención a las víctimas de violencia sexual</li> <li>• Compromiso de los directivos de la UGEL en atención a casos de niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia.</li> </ul>
Mecanismos de articulación para atender a niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Programa Nacional Aurora y el Gobierno Regional de Piura</li> <li>• Aprobación de la resolución directoral del "Comité Intersectorial entre los CEM y EE. SS."</li> <li>• Activación de mesa de instancia de lucha contra la violencia</li> <li>• Apoyo de Gobierno local.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención rápida y oportuna</li> <li>• Mejoró el flujo de atención.</li> </ul>

# Dificultades

TABLA 10.4. DIFICULTADES EN LA EJECUCIÓN DE LA EXPERIENCIA

DIFICULTAD DURANTE LA EJECUCIÓN	¿POR QUÉ SE PRESENTÓ?	¿CÓMO SE ENFRENTÓ LA DIFICULTAD?	LA	¿SE MANTIENE LA DIFICULTAD?
Indiferencia frente a la problemática	Desconocimiento Falta de sensibilización.	Coordinaciones continuas con DIRESA, Policía, Ministerio Público y Poder Judicial		Sí, usuarias y usuarios mencionan la falta de sensibilidad por las diversas instituciones en mención.
Desconocimiento del Protocolo de Atención Conjunta CEM – EE. SS.	Falta de comunicación e involucramiento en la atención a niñas, niños y adolescentes	Capacitación continua		Sí, aún existen deficiencias en el procedimiento y la ejecución de acciones.
Falta de kit de emergencia	Desabastecimiento y falta de comunicación con la DIRESA y los EE. SS.	Constante comunicación y coordinaciones para cumplir con la aplicación del kit de emergencia.		A la fecha no se ha evidenciado alguna dificultad con respecto a la aplicación del kit de emergencia.
Desconocimiento de ruta de atención por parte del personal de la DIRESA	Desconocimiento de la atención a víctimas de violencia sexual	El personal de salud elaboró estrategias de atención oportuna en caso de violencia sexual: se implementó la «alerta rosa».		No.

FIGURA 10.4. MARCHA DE SENSIBILIZACIÓN



Nota. 11 de mayo de 2019

# Resultados

TABLA 10.5. MATRIZ DE CAMBIOS DE LA EXPERIENCIA

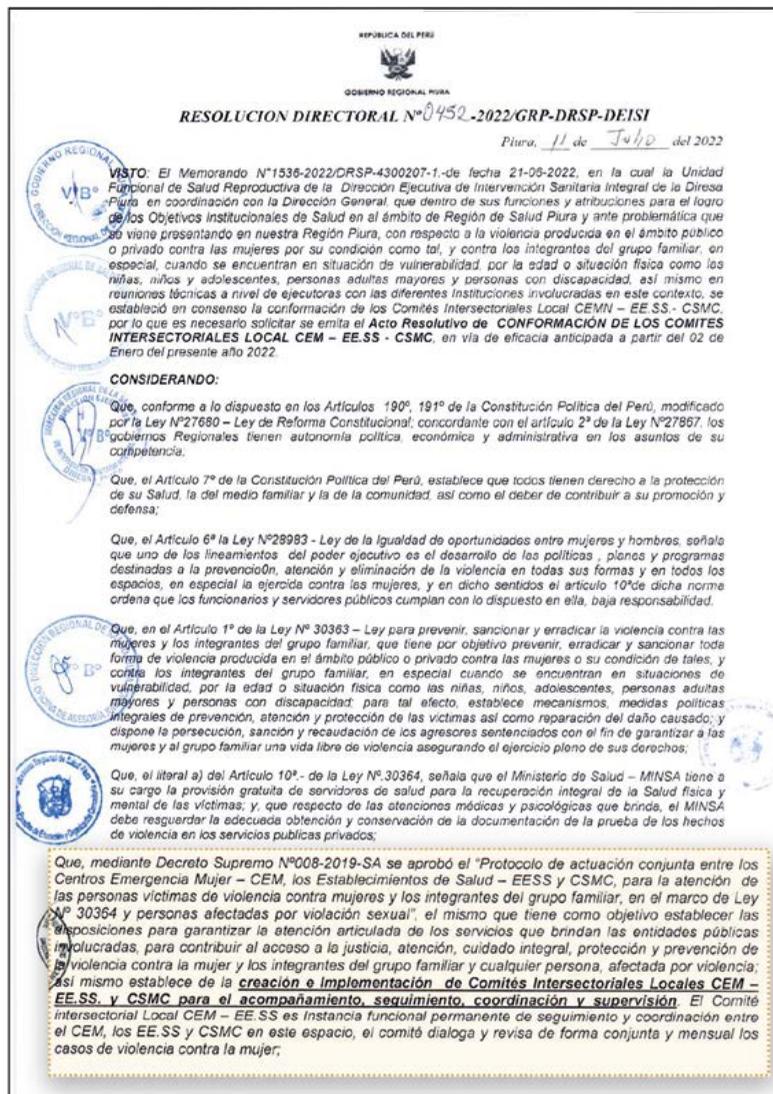
INDICADOR	ANTES	DESPUÉS
Participación de organismos de la sociedad civil	Trabajo comprometido en eliminar la violencia, pero sin acciones de apoyo concretas.	Colaboración del UNFPA para implementar el plan de capacitación, con especialistas para fortalecer las capacidades de profesionales de las entidades públicas (40), apoyo material, logístico y de contenidos de capacitación.
Sensibilización a servidoras/es públicos y operadoras/es de justicia en el cumplimiento de la Ley N.º 30364	Las/os operadoras/es de justicia, como la PNP y de EE. SS. desconocían varios aspectos de la Ley N.º 30364 Poca presencia de las instituciones en las ferias.	Procedimientos realizados con la debida diligencia y el conocimiento de la ley. Participación en marcha de sensibilización.
Convenio de cooperación interinstitucional entre el PNCVFS del MIMP y el Gobierno Regional de Piura (29/12/2017). Resolución Ejecutiva Regional 74-2018/Gobierno Regional de Piura-GR. Protocolo de Actuación Conjunta de los CEM y los EE. SS. para atender a las víctimas de violencia, en el marco de la Ley N.º 30364.	En 2019, la propuesta del protocolo y su implicancia era algo nuevo dentro del contexto de la intervención de casos de violencia. Existían instituciones involucradas en el abordaje de casos, pero con escaso conocimiento sobre lo que implicaba el protocolo.	Atención eficaz en el abordaje institucional e integral que le correspondía a cada caso. Ejecución de diversos puntos del protocolo, por ejemplo, los establecimientos de salud conocían su intervención en cada caso y la importancia de su papel en la prevención, asistencia y recuperación de la víctima.
Mejora de la atención del personal de salud a niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual.	La atención de casos de niñas, niños y adolescentes por violencia sexual no tenía una atención diferenciada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las/los profesionales de salud conocen más el tema y han implementado la activación de la «clave rosa», que activa el SIS o activa la gestión para obtenerlo. Asimismo, coordinan con el CEM para el acompañamiento.</li> <li>La víctima no debe esperar ni necesita documento de atención</li> <li>Se aplica el kit de emergencia de manera inmediata. De lo contrario, gestionan su obtención.</li> <li>Se gestiona el traslado en ambulancia de la víctima de violencia sexual; no dejan sola a la víctima.</li> </ul>
Atención con la debida celeridad, diligencia y calidad	Falta de compromiso y empatía del personal de salud de los EE. SS.	Aprobación del Protocolo de Actuación Conjunta entre los CEM y los EE. SS. (17.4.2019) para atender a víctimas de violencia contra mujeres, integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual.
Generación de instrumentos de gestión	Articulación débil con los EE. SS. por falta de instrumentos de gestión.	Se conforma el "Comité Intersectorial entre los CEM y EE. SS." Se emite la Resolución Directoral N.º 1595-2019/GRP-DRSP-DEGDRH (3.12.2019).

Participación de las instituciones educativas para responder a la problemática por violencia sexual

Bajo nivel de compromiso de las instituciones educativas, así como desconocimiento del Plan Educativo Local.

- El CEM formó parte del equipo técnico del Proyecto Educativo Local del distrito.
- Se incluyeron horarios, capacitación y sensibilización a docentes y alumnado del distrito.
- Inserción de temática de prevención de violencia en el currículo.
- Programación de temática de violencia dentro del Proyecto Educativo Institucional, en los diferentes niveles educativos (inicial, primaria, secundaria y superior).
- Crean mecanismos de comunicación para sensibilizar sobre temas de violencia, como la ruta de atención a casos de violencia.

FIGURA 10.5. RESOLUCIÓN DIRECTORAL





# Conclusiones, recomendaciones y lecciones aprendidas

## Conclusiones

1. El personal de salud, en la intervención en este grave problema, tiene una gran responsabilidad porque está en juego la felicidad, libertad y la vida misma de las víctimas de violencia. No es posible permanecer indiferente al principio del interés superior de las niñas y niños.
2. Estar capacitado no significa estar sensibilizado. Las capacitaciones del personal de salud, en materia de violencia sexual, no siempre garantizan la prestación de una atención con calidad y calidez a las víctimas.

3. La ubicación del CEM dentro del establecimiento de salud ha coadyuvado en la atención inmediata en los casos de niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual; además, el CEM fortalece los conocimientos de una atención de calidad y mediante el protocolo interno de atención, se permite una mejor comunicación intersectorial.
4. Al aplicar el plan de capacitación que hace frente a los inadecuados conocimientos, aptitudes y concepciones del personal de salud en la atención a las víctimas de violencia sexual, se mejora su compromiso y motivación para brindar una atención con calidad y calidez.
5. La presión sin precedentes sobre los servicios de salud ha exigido una pronta reasignación de recursos físicos y humanos para tratar casos de violencia sexual a niñas, niños y adolescentes. Estos casos de violencia se intensificaron durante el 2019; sin embargo, el CEM en Centro de Salud Santa Julia ha atendido más casos de violencia sexual y ha brindado la ayuda necesaria para que las víctimas reciban la atención de las instituciones involucradas.

FIGURA 10.6. RECREACIÓN DE CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN AL  
PERSONAL DE LA POLICÍA NACIONAL



## Recomendaciones

1. Fortalecer el trabajo del CEM y la articulación interinstitucional
2. Garantizar que el personal de salud que labora dentro de las instituciones públicas este organizado, capacitado, motivado y sensibilizado para una atención adecuada, oportuna y eficaz.
3. Incorporar acciones de prevención y sensibilización como parte de los servicios que brinda el CEM en Centro de Salud Santa Julia.
4. Capacitar de manera continua sobre la Ley N.º 30364 y realizar los procedimientos con la debida diligencia.
5. Realización de talleres de capacitación trimestrales, con temas breves de estudio de casos emblemáticos en violencia sexual, bajo una metodología de educación para personas adultas, dirigidos a las entidades con las que trabajamos, para informar los resultados de dichos casos y de las estrategias utilizadas.

6. Tener un plan de acción para actuar de manera oportuna y eficaz, y contrarrestar los efectos de la indiferencia en los casos de violencia sexual.
7. Involucrar a la UGEL en la participación de las mesas intersectoriales u otros espacios interinstitucionales en la localidad, a fin de que se realicen las coordinaciones inmediatas necesarias en caso de ocurrencia o identificación de situaciones de violencia sexual en este grupo poblacional.
8. Incorporación de un área de prevención y promoción en este CEM.
9. Al Ministerio de Salud, difundir a todo el personal médico y no médico la normativa para la atención de casos de violencia sexual.
10. Monitorear el cumplimiento del flujograma de atención ante un caso de abuso sexual y darlo a conocer al personal involucrado en la atención directa.

Finalmente, se identificaron estas potencialidades:

#### 10.5 POTENCIALIDADES DE LA EXPERIENCIA

POTENCIALIDAD	COMO USARÍA ESTE POTENCIAL
<p>Compromiso intersectorial en atención a víctimas de violencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisarías de San Martín y de 26 de Octubre</li> <li>• Municipalidad de 26 de Octubre (Gerencia de Desarrollo Social)</li> <li>• Ministerio Público, Poder Judicial, Defensa Pública</li> </ul>	<p>Generando actas de compromiso y capacitaciones de los protocolos de atención conjunta (CEM - EE. SS.; CEM en comisarías; CEM - Defensa Pública).</p>
<p>Conocimiento de la Ley N.º 30364 Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar, y del Decreto Supremo N.º 008-2019-SA Protocolo de Atención Conjunta entre los CEM y los EE. SS.</p>	<p>Generando mecanismos de mejora en la atención a casos de niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación de las mesas de trabajo: Mesa de Concertación contra la Violencia, Comité Distrital de Seguridad Ciudadana (CODISEC), Barrio Seguro</li> <li>• Instituciones aliadas dispuestas a trabajar en red: Cutivalú, tenientes gobernadores, Juntas Vecinales Comunes (JUVECO), Plan Internacional, DIRESA, Vaso de Leche, DEMUNA.</li> </ul>	<p>Generando espacios de trabajo y creando mecanismos de prevención y promoción.</p>
<p>Creación del comité intersectorial, integrado por el Centro Emergencia Mujer en CS Santa Julia; los centros de salud de Santa Julia, Nueva Esperanza, San Sebastián, Micaela Bastidas, San Pedro, Víctor Raúl, Consuelo de Velasco, Hospital Santa Rosa.</p>	<p>Articulando participación intersectorial.</p>

## Lecciones aprendidas

1. Identificar la mejora de la calidad de la atención como un eje clave en la coordinación interinstitucional ha sido vital para el logro de los objetivos de la experiencia. Este eje de trabajo posibilitó la identificación de actividades centrales a fin de evitar la dispersión de esfuerzos. Así, en lugar de programar reuniones continuas que no logran resultados

concretos, se planteó una base de acción común sobre la cual las organizaciones articularon diversos mecanismos de participación y acción conjunta para la atención a niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual.

2. El interés permanente en las niñas, niños y adolescentes fue fundamental para lograr resultados en el sector salud en la zona de la experiencia. Sumado al acompañamiento especializado, se ha contado con un plan de capacitación cuya estrategia principal era la participación interinstitucional, con apoyo de la cooperación internacional, de entidades de distintos niveles de gobierno, así como organismos autónomos. La participación e interés permanente del personal es uno de los pilares de la sostenibilidad del sistema en atención a las niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual, lo que significa que el trabajo intersectorial se ha basado en la norma, pero también ha implicado procesos humanos complejos (emocionales, de trabajo colectivo), canalizados para el logro de una atención humana de calidad a las víctimas de violencia sexual.
3. El CEM en Centro de Salud Santa Julia coadyuvó en la atención inmediata en los casos de niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual. Asimismo, fortaleció los conocimientos para una atención de calidad, y en la elaboración y aprobación de un protocolo interno de atención, que ha mejorado la acción intersectorial.
4. Generar alianzas con instituciones multilaterales para el fortalecimiento de capacidades, y contar con el apoyo técnico del UNFPA para implementar el proceso de capacitación ha mejorado los lazos de trabajo interinstitucional y los mecanismos de gestión para la formulación y ejecución de tareas que involucran recursos y potencialidades en favor a las víctimas de violencia.
5. El uso de WhatsApp y el correo electrónico facilitó y potenció la coordinación inmediata, cercana y rápida para la atención a víctimas de violencia sexual.

FIGURA 10.7. REUNIÓN DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL



*Nota.* Febrero y marzo de 2019

## Referencias

---

- Alarcón De la Vega, G., Morales Lara, M. y Asport Terán, S. (2015). *Modelo de Atención Integral a Víctimas de Violencia Sexual*. (Serie Documentos técnico normativos 34). Ministerio de Salud de Bolivia. <https://data.miraquetemiro.org/sites/default/files/documentos/Modelo%20de%20Atencion%20Integral%20a%20v%C3%ADctimas%20de%20violencia%20sexual.pdf>.
- Arias Rico, M. (2019). *Fortalezas y debilidades en la ruta de atención en niños y adolescentes víctimas de delito sexual en un municipio de Sabana Centro* [tesis de maestría Universidad de La Sabana]. Repositorio Institucional de la Universidad de La Sabana <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/37653/FORTALEZAS%20Y%20DEBILIDADES%20EN%20LA%20RUTA%20DE%20ATENCI%C3%93N%20EN%20NNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Ayala Gutiérrez, G. (2015). *Calidad de atención de parto según percepción de las usuarias en el servicio de centro obstétrico en el Instituto Nacional Materno Perinatal enero-febrero 2015* [tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Cybertesis UNMSM <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4059>.
- DS N.º 004-2013-PCM. Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Política al 2021. (2013). <https://observatorioplanificacion.cepal.org/sites/default/files/instrument/files/5.%20PNMGP.pdf>.
- DS N.º 030-2002-PCM. Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. (2002). [http://Www.Oas.Org/Juridico/Spanish/Per\\_Res18.pdf](http://Www.Oas.Org/Juridico/Spanish/Per_Res18.pdf).
- DS N.º 008-2019-SA. Protocolo de Actuación Conjunta entre los Centros Emergencia Mujer (CEM) y los Establecimientos de Salud (EE. SS.) para la atención a las víctimas de violencia. Versión amigable <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4881.pdf>.
- Duque Oliva, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales* 15(25):64-80 [https://www.researchgate.net/publication/285787177\\_Revisi%C3%B3n\\_del\\_concepto\\_de\\_calidad\\_del\\_servicio\\_y\\_sus\\_modelos\\_de\\_medici%C3%B3n/link/57c0a83f08ae2f5eb3322593/download](https://www.researchgate.net/publication/285787177_Revisi%C3%B3n_del_concepto_de_calidad_del_servicio_y_sus_modelos_de_medici%C3%B3n/link/57c0a83f08ae2f5eb3322593/download).
- Jaramillo Saldarriaga, J. (2002). Gerencia del Servicio Karl Albrecht. [https://www.academia.edu/16496209/Gerencia\\_de\\_Servicios\\_Karl\\_Albrecht\\_2](https://www.academia.edu/16496209/Gerencia_de_Servicios_Karl_Albrecht_2).
- Ley N.º 30364. Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia de las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-para-prevenir-sancionar-y-erradicar-la-violencia-contra-ley-n-30364-1314999-1/>.
- Ley N.º 27658. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. (2002) [https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA27658\\_LALEY.pdf](https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA27658_LALEY.pdf).
- Malpartida Vidal, N. (2017). *Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarias víctimas de violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer de la provincia*

- 
- de Pomabamba – Ancash 2017* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29634/malpartida\\_vn.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29634/malpartida_vn.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Norma Técnica N 002-2021-PCM-SGP para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público. (2021). <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/1865188-004-2021-pcm-sgp>.
- Ossa Estrada, D. (2019). *Análisis del proceso de atención integral de los niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual de la zona rural en tres municipios de Antioquia* [tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio Institucional UN <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/79476/1026143488%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Navarro Navarro, Y. (2014). *Estándares de calidad para la atención a personas afectadas por la violencia basada en género*. [https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3359\\_estandares\\_de\\_calidad\\_setiembre\\_2014.pdf](https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3359_estandares_de_calidad_setiembre_2014.pdf).



## #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)

---

Servicio/Unidad: CEM Tacna

Periodo: abril 2020- abril 2021

Categoría: prevención

Región: Tacna

Sistematización: Cecilia Milagros Montoya Castro

Asistencia técnica: Nidia Ivonne Sánchez Guerrero

---

## Resumen

Este trabajo desarrolla la experiencia realizada en la institución educativa Dr. Luis Alberto Sánchez del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, de la provincia de Tacna, entre abril 2020 y abril 2021. Las medidas de confinamiento por la pandemia del COVID-19 implicaron dos situaciones preocupantes en el ámbito educativo y los hogares: la permanencia de menores de edad en entornos familiares hostiles o lejos del cuidado de sus madres y padres; y, hogares sin conexión a internet, cuya necesidad cobró mayor importancia, pues las clases escolares pasaron a la virtualidad. En dicho contexto, la acción educativa «Quiere sin violencia, marca la diferencia (QSVMD)», consideró necesaria la adaptación y virtualización de los contenidos y actividades, complementadas con charlas dirigidas a madres y padres de familia.

Este colegio estaba focalizado para el desarrollo de esta acción educativa, programada para el periodo 2019-2021. Durante el segundo año de intervención se apreciaron situaciones de riesgo, desprotección y violencia en las y los estudiantes de cuarto de secundaria, tales como problemas económicos y limitaciones en la conectividad de internet. Es así como la IE Dr. Luis Alberto Sánchez ingresó a la era digital y buscó la manera de ofrecer un servicio digital que mantenga la cercanía con su alumnado, gracias a la aplicación de la mensajería instantánea de WhatsApp. Los resultados fueron positivos para las niñas, niños, jóvenes y para la institución educativa, en su rápida inmersión en el mundo digital y en la implementación de una metodología que vela no solo por la educación de su alumnado, sino también por su cuidado físico y emocional.

# Introducción

Esta experiencia se desarrolló en la IE Dr. Luis Alberto Sánchez, del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, provincia y departamento de Tacna, y se enfoca en el desarrollo de la acción educativa «Quiere sin violencia, marca la diferencia (QSVMD)», que se realizó de 2019 a 2021. Durante el segundo año de intervención, se observaron diversas situaciones de riesgo, desprotección y violencia en las/los estudiantes del cuarto año de secundaria, como problemas económicos y limitaciones de conectividad, que impedían el despliegue de mecanismos educativos vía internet en el contexto de la medida de confinamiento por la pandemia del COVID-19.

En dicha coyuntura, las labores de la acción educativa QSVMD del Programa Nacional Aurora se hacían necesarias, así como la adaptación y virtualización de sus contenidos y actividades. En el periodo comprendido entre abril de 2020 y abril de 2021, se desarrolló la experiencia Wasapeo por la no violencia, que utilizó la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp como canal alternativo para desarrollar las sesiones formativas con el alumnado, las que se complementaron con charlas dirigidas a madres y padres de familia, ya que su rol de acompañamiento es significativo en el proceso de aprendizaje y socialización de las y los adolescentes.

Este trabajo se justifica en la reconstrucción del proceso de adaptación virtual de la metodología presencial de esta acción educativa, apoyándose en recursos didácticos, herramientas digitales y evidenciar la participación del alumnado en el proceso de las sesiones formativas. A la fecha, la intervención continúa y se espera mejorar el proceso y los resultados con la incorporación de las lecciones aprendidas en esta sistematización.

Nuestra hipótesis de acción es que la adaptación de las sesiones formativas de la acción educativa QSVMD a recursos digitales audibles, mediante la estrategia de aprender jugando, que involucra a madres y padres de la IE Dr. Luis Alberto Sánchez, mantuvo la continuidad de la participación de las/los adolescentes, quienes estaban afectados por situaciones de riesgo, desprotección y violencia, y con limitado acceso a internet.

## Diseño de la experiencia

### El problema

Para el primer trimestre del año 2020, se había planificado desarrollar la acción educativa «Quiere sin violencia, marca la diferencia», del Programa Nacional Aurora, con estudiantes del cuarto año de secundaria de la IE Dr. Luis Alberto Sánchez. El objetivo era disminuir la tolerancia social frente a la violencia de género en la etapa de enamoramiento entre adolescentes, promoviendo relaciones equitativas entre mujeres y hombres, con prácticas asertivas frente a los factores de riesgo de la violencia de género.

La IE Dr. Luis Alberto Sánchez es una entidad educativa de gestión pública ubicada en la zona urbano marginal del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, con más de dos mil alumnas y alumnos en todos los niveles educativos: inicial, primaria y secundaria.

Durante el análisis situacional, previo a la intervención de la acción educativa QSVMD, la especialista a cargo recogió información del personal docente y encontró que, además de las dificultades en el desarrollo de las sesiones virtuales de la estrategia educativa a distancia «Aprendo en Casa», implementada en todo el país, desde el MINEDU, en el contexto de la pandemia por el COVID-19, se sumaron diversas situaciones de riesgo, desprotección y violencia entre las/los estudiantes.

La ausencia de las madres y padres era una de las situaciones más comunes, pues, al dedicarse al comercio informal, se encontraban en Puno cuando se decretó el confinamiento decretado por la emergencia sanitaria, no pudieron regresar a casa de inmediato. Madres y padres de familia debieron quedarse en Puno porque se vieron afectados económicamente. Cabe precisar que buena parte de la población del sector Viñani, donde se ubica la institución educativa, procede de esta región y solía viajar en el primer trimestre del año para reunirse con la familia, hacer negocios y cuidar sus activos económicos (actividades de ganadería y agricultura).

En consecuencia, las y los estudiantes se quedaron sin el cuidado parental en la ciudad de Tacna por un tiempo mayor al esperado. Más aún, antes de la pandemia ya se habían identificado situaciones de riesgo con relación a los cuidados, debido a que las madres y padres dedicados al comercio informal laboraban jornadas de doce a trece horas diarias continuas. Se tomó conocimiento de que existían situaciones de violencia física y psicológica de las madres y padres, de violencia de pareja y de embarazo en adolescentes.

De otro lado, una investigación realizada por el Instituto Peruano de Economía en 2020 revela que en el sur del país solo el 17 % de estudiantes tenía internet en casa para estudiar a distancia. En Tacna, solo el 25,7 % de estudiantes de primaria y el 29,6 % de secundaria tuvieron acceso a internet para realizar sus labores escolares. Para abril de 2021 se estimó que 120 000 estudiantes del sur peruano no pudieron conectarse a internet (Instituto Peruano de Economía, 2021). Esta situación afectaba considerablemente la economía de las familias, pues al no disponer de internet en sus hogares para participar en sus clases virtuales, compraban datos desde los celulares proporcionados por sus madres y padres con especial restricción, dada la limitación económica que generó la pandemia.

Cabe precisar que, por el periodo de pandemia, las cabinas de internet cerraron, de manera que el consumo de productos y servicios de comunicación que antes se transmitía con facilidad y de manera económica se vio limitado. A su vez, el formato de video es costoso para el plan de datos de los teléfonos celulares de las/los estudiantes.

## Objetivos de la experiencia

Contribuir a disminuir la tolerancia social frente a la violencia de género en la etapa de enamoramiento de adolescentes y, de manera específica, incrementar la percepción de riesgo de padecer situación de violencia de género en adolescentes.

# Población beneficiaria y actoras/es involucradas/os

TABLA 11.1 POBLACIÓN BENEFICIARIA Y ACTORAS/ES INVOLUCRADAS/OS (MATRIZ DE ACTORAS/ES)

FUNCIÓN	RESPONSABLE	INSTITUCIÓN	ACTIVIDADES QUE DESARROLLÓ O EN LAS QUE PARTICIPÓ
Director	Lic. Víctor Pedro Franco Castro	Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Tacna	Emisión del documento que respalda la implementación de la acción educativa QSVMD
Especialista del equipo Convivencia Escolar	Lic. Claudia Pérez Pajares		Coordinaciones durante la implementación de la acción educativa
Director	Prof. Cayetano Gutiérrez Solari	Institución educativa focalizada Luis Alberto Sánchez	Convocatorias y gestiones en la institución educativa focalizada
Subdirectora	Prof. Rosa Mamani	Institución educativa focalizada Luis Alberto Sánchez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de la acción educativa</li> <li>• Participación en convocatorias a docentes tutoras/es y estudiantes</li> <li>• Planificación de las sesiones formativas de la acción educativa QSVMD</li> </ul>
Coordinador de Tutoría y Orientación Educativa (TOE)	Prof. Rafael Alarcón Ayala	Institución educativa focalizada Luis Alberto Sánchez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de la acción educativa</li> <li>• Participación en convocatorias a docentes tutoras/es y estudiantes</li> <li>• Planificación de las sesiones formativas de la acción educativa QSVMD</li> </ul>
Docentes tutoras/es	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raúl Pari Colque</li> <li>• Moisés Zegarra Mamani</li> <li>• Yaneth L. Choque Villanueva</li> </ul>	Institución educativa focalizada Luis Alberto Sánchez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompañamiento durante la implementación</li> <li>• Seguimiento a estudiantes</li> </ul>
Estudiantes del 4.º año de secundaria de la IE focalizada Luis Alberto Sánchez	165 estudiantes de las seis secciones del 4.º año de secundaria de la institución educativa focalizada.	Institución educativa focalizada Luis Alberto Sánchez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia y participación en las sesiones formativas</li> <li>• Elaboración y envío de evidencias, durante el periodo «Construyendo mis aprendizajes porque tu opinión es importante», en cada sesión formativa.</li> </ul>
Promotora	Lic. Cecilia Montoya Castro	CEM Regular Tacna - Programa Nacional Aurora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración y presentación de la propuesta, en formato audio, al equipo temático QSVMD.</li> <li>• Reuniones con docentes, tutoras/es y con el coordinador de Tutoría y Orientación Educativa (TOE), para generar compromisos con su implementación.</li> </ul>

# Estrategia y componentes

## Estrategias

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, a través del Programa Nacional Aurora, viene implementado durante tres años consecutivos (2019 al 2021) la acción educativa de prevención de la violencia en la etapa del enamoramiento «Quiere sin violencia, marca la diferencia - QSVMD», cuyo objetivo es contribuir con la disminución de la tolerancia social frente a la violencia de género en la etapa de enamoramiento de adolescentes. Esta acción educativa comprende en cada periodo:

- sesiones formativas para estudiantes,
- sesiones de capacitación para docentes y
- tres actividades de eduentretenimiento como acciones complementarias, relacionadas con las acciones formativas, para reforzar los objetivos de las sesiones que correspondan.

Esta intervención se desarrolla desde el 2010 como una campaña comunicacional que fue adaptándose hasta tomar la forma de una acción educativa. Para el 2020, fue focalizada en 39 instituciones educativas de todo el país del nivel de educación secundaria (por segundo año), siendo una de ellas esta institución educativa, dirigida a estudiantes de cuarto año de secundaria (para recibir capacitación) y a toda población estudiantil (para recibir información sobre la temática propuesta).

Se implementa con la finalidad de contribuir en la reducción de la tolerancia social frente a la violencia de género en la etapa de enamoramiento de las y los adolescentes. Como se conoce, según los resultados del estudio de evaluación de la intervención «Prevención de la violencia familiar y sexual, embarazo en adolescentes y trata de personas con fines de explotación sexual en niñas, niños y adolescentes», la tolerancia social sobre la violencia en estudiantes, durante el segundo año de la intervención (2017) ha reducido 6,9 puntos porcentuales en comparación del año 2016 (de 38,4 % a 31,5 %).

En base a este contexto, se propuso implementar esta experiencia para atender la problemática encontrada, y desde la experiencia, mejorar la metodología, contextualizarla a la virtualidad, involucrar activamente madres y padres en proceso formativo, y sistematizar la experiencia. Así, podrían proponerse alternativas de solución para ser luego adaptadas y replicadas en otros contextos.

## Componentes

Los siguientes componentes han formado parte de esta experiencia:

1. Adaptación de contenidos: propuesta, elaboración y aplicación de sesiones formativas a estudiantes a través de recursos digitales contextualizados.
2. Participación de adolescentes: se evidencian los aportes de la participación de las y los adolescentes en las sesiones formativas adaptadas y se realizan acompañamientos a través de un grupo de WhatsApp, a fin de que el grupo de estudiantes logre los objetivos propuestos en el marco de los lineamientos de la acción educativa QSVMD.
3. Involucramiento de madres y padres: charlas de capacitación, para fortalecer sus capacidades de crianza, comunicación asertiva y prevención de la violencia. De esta manera, se favorece la comunicación entre madres, padres, sus hijas e hijos, generando espacios que promueven el fortalecimiento e incorporación de los contenidos temáticos de la acción educativa.

# Desarrollo de la experiencia

La implementación de la intervención tomó en cuenta las siguientes dimensiones:

1. **Educativa:** en las instituciones educativas se desarrollan sesiones temáticas con enfoque de género, derechos humanos e intergeneracional. Se trata de veinte sesiones formativas en el horario de tutoría, por personal de promoción de los Centros Emergencia Mujer (CEM) en coordinación con la/el docente de aula, por tres años. Las sesiones dirigidas a las y los estudiantes se distribuye anualmente de la siguiente manera:
  - Primer año: nueve sesiones dirigidas a estudiantes del tercer año de secundaria.
  - Segundo año: siete sesiones dirigidas a estudiantes del cuarto año de secundaria.
  - Tercer año: cuatro sesiones dirigidas a estudiantes del quinto año de secundaria.

Los temas de las sesiones estuvieron orientados a la prevención de la violencia en la etapa de enamoramiento, mitos y creencias y la difusión de los servicios de prevención y atención.
2. **Eduentretenimiento:** se realiza a través de juegos y dinámicas, con el fin de que las y los estudiantes participen y refuercen los conocimientos adquiridos.
3. **Comunicacional:** se desarrolla en la institución educativa; consiste en la difusión de mensajes preventivos y los servicios públicos de información y orientación del Programa Nacional Aurora, como CEM, Línea 100 y Chat 100.

FIGURA 11.1 CARTELES Y VIDEOS REALIZADOS POR ESTUDIANTES QUE PARTICIPAN EN LAS SESIONES FORMATIVAS DE LA ACCIÓN EDUCATIVA QSVM



Asimismo, desarrolló las siguientes acciones (tabla 11.2.):

TABLA 11.2. LÍNEA DE TIEMPO DE LA EXPERIENCIA

ETAPA	ACCIÓN/SUCESO	FECHA	DESCRIPCIÓN/LOGRO
Gestión e incidencia con la UGEL Tacna	Estas acciones se inician de manera presencial, antes de la emergencia sanitaria.	Feb. 2020	Se coordinó y gestionó la emisión del documento que respalda la implementación de la acción educativa QSVMD y la difusión de señales de alerta.
	Coordinación con el funcionariado de la UGEL Tacna para emitir el documento de respaldo a la intervención QSVMD.	Abr. 2020	Se articuló de manera permanente con representantes de la UGEL, Dirección Regional de Educación Tacna (DRET) y la institución educativa focalizada.
	Presentación de propuesta por mesa de partes de UGEL Tacna.		Propuesta y oficio de presentación.
	La UGEL Tacna emite el documento que respalda la intervención QSVMD, dirigido a la IE Dr. Luis Alberto Sánchez.	May. 2020	Oficio 395-2020-AGP-UGELT-DRSET/GOB.REG.TACNA.
Coordinaciones con la institución educativa focalizada. Reuniones de sensibilización con el personal directivo de la institución educativa y otros actores clave	Coordinación con el director, subdirectora, coordinador TOE, docentes tutoras/es de la institución educativa focalizada.	Abr. - dic. 2020	Se logró el compromiso de la institución educativa focalizada para implementar la acción educativa QSVMD.
Asistencia técnica desde el Programa Nacional Aurora	Desde abril 2020, se participa de reuniones de asistencia técnica y monitoreo para implementar la acción educativa QSVMD, a cargo de personal del Programa Nacional Aurora (equipo temático).	Abr. - nov. 2020	Se cuenta con el apoyo, seguimiento y monitoreo del equipo temático y sectorista asignado, lo que constituye una fortaleza para la implementación y el desarrollo de la acción educativa QSVMD. Se celebraron ocho reuniones de asistencia técnica.
Levantamiento de información de la situación UGEL Tacna y de la institución educativa focalizada	Esta acción se llevó a cabo gracias a las coordinaciones telefónicas, vía WhatsApp y correo electrónico para aplicar la ficha de estado situacional. Se realizaron de manera independiente con representantes de la UGEL Tacna y la institución educativa focalizada: se aplicaron dos fichas de situación institucional.	Abr. - may. 2020	Se recogió información de la institución educativa focalizada de la UGEL Tacna, mediante dos fichas de diagnóstico situacional, herramienta con la que se contextualiza la intervención y se optimizan los recursos existentes.  Se concluyó que la institución educativa focalizada no cuenta con plataforma virtual y que su único canal de comunicación son los grupos de WhatsApp.  Esta situación motivó la propuesta para elaborar los audios de las sesiones formativas contextualizadas para las y los estudiantes, quienes se sienten motivadas/os al escuchar sus participaciones en las sesiones de retroalimentación.

Elaboración de propuesta metodológica	Análisis de resultados del levantamiento de información y contextualización.	Abr. 2020	
	Presentación de propuesta escrita al equipo temático.		
	Validación	May. 2020	Se propone aplicar las sesiones formativas (por audio) en la IE Dr. Luis Alberto Sánchez, vía WhatsApp, a las y los estudiantes del cuarto año de secundaria.
	Replanteamiento de la propuesta.		
	Presentación de una propuesta en audio al equipo temático de QSVMD.	Jun. 2020	
	Aprobación de la propuesta.		
Reunión y presentación de la propuesta metodológica a los actores de la institución educativa focalizada (director, subdirectora, docentes tutoras/es y coordinador TOE)	Presentación y socialización de las propuesta a las/los actoras/es clave de la institución educativa.	May. 2020	Compromiso y disponibilidad para el trabajo conjunto.
	Programación		Participación de la promotora en los seis grupos de WhatsApp, de manera permanente hasta el término de la implementación de las sesiones.
	Aplicación de las sesiones formativas, realizadas por la promotora del CEM Tacna.	May. - jun. 2020	
Implementación y desarrollo de las sesiones	La implementación y el desarrollo se realiza vía WhatsApp. Las/los tutoras/es de las seis secciones del cuarto año de secundaria se agregan a los respectivos grupos, esto implica la comunicación directa con las y los estudiantes.	Jun. - oct. 2020	Las sesiones formativas se desarrollaron vía WhatsApp, compartiendo el audio e interactuando con las/los estudiantes, quienes enviaron sus evidencias de cada sesión: fotos, mensajes en línea, documentos de Word y, en algunos casos, audios.
	Las sesiones, diseñadas y contextualizadas en audios, contienen la metodología propuesta al equipo temático del QSVMD, revisada y aprobada para su aplicación.		Cabe resaltar que, al estar de manera permanente en los grupos de WhatsApp, se logra el seguimiento y apoyo para que puedan enviar sus evidencias.
Implementación de acciones de eduentreñamiento y charlas con madres y padres de familia	Desde agosto se empezó a coordinar el desarrollo de tres acciones de eduentreñamiento.		Se realizaron tres acciones de eduentreñamiento en septiembre, octubre y noviembre de 2020.
	Se promovió la elaboración de material: lemas, canciones y videos de difusión.	Sept. - nov. 2020	Se elaboraron los materiales educativos necesarios.
	Difusión a través de los grupos de WhatsApp, único canal de comunicación interna con el que se contaba.		Se difundió el material educativo con carteles, mensajes escritos y de audio.
	Se realizaron tres charlas dirigidas a madres y padres de familia.		Participación de madres y padres.

Fuente. Elaboración de la experiencia

# Facilidades y dificultades

## Facilidades

Disponibilidad y apoyo de la UGEL Tacna en la implementación del curso. De manera preliminar, se trabajó en conjunto para determinar las acciones preventivas promocionales, sostenidas y a demanda entre la UGEL Tacna y el CEM Tacna. Esta disponibilidad, aún presente, promovió la implementación del curso, gracias al oficio 395-2020-AGP-UGELT-DRSET/GOB.REG.TACNA y a las coordinaciones telefónicas con la dirección de la institución educativa focalizada.

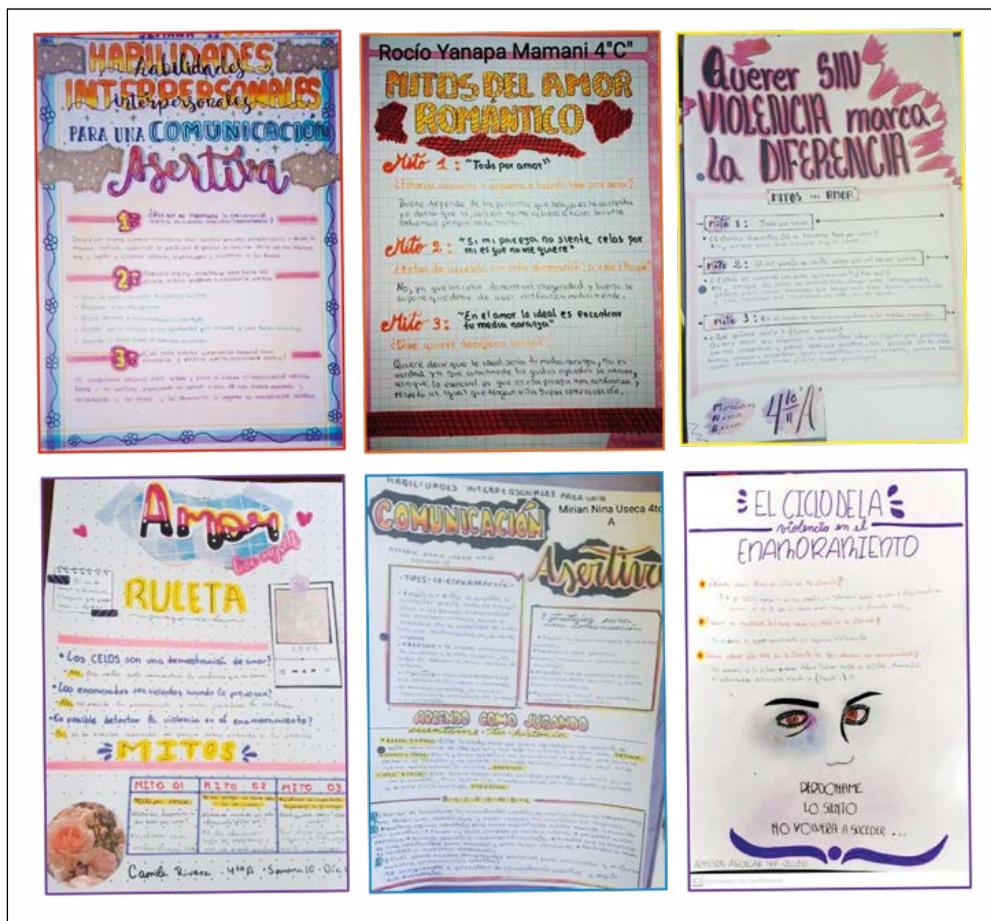
FIGURA 11.2 DOCUMENTO DE RESPALDO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN EDUCATIVA QSVMD, EMITIDO POR LA DIRECCIÓN DE LA UGEL TACNA



## Dificultades

1. El formato de las sesiones formativas comprendía la asistencia presencial. Al declararse la emergencia sanitaria, se implementó la virtualidad como nueva forma de celebrar las sesiones formativas, a través de plataformas virtuales y redes sociales.
2. Las y los docentes se resistían a participar en cualquier programa adicional al «Aprendo en Casa». Manifestaron carga laboral por la implementación de nuevas estrategias en el contexto de emergencia sanitaria, como la estrategia «Aprendo en Casa», del Ministerio de Educación (MINEDU).
3. La institución educativa fue focalizada por el Proyecto Convivencia Escolar de la UGEL Tacna, Proyecto del Ministerio Público, Programa de Prevención del Consumo de Drogas (PRECOD) de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas (DEVIDA) y la acción educativa QSVMD del Programa Nacional Aurora.
4. La institución educativa no contaba con ancho de banda y el acceso a internet era limitado.

FIGURA 11.3 EVIDENCIAS ELABORADAS POR ESTUDIANTES DEL CUARTO AÑO DE SECUNDARIA SESIONES VÍA WHATSAPP



## Resultados

Con el objetivo de documentar la experiencia recogiendo las voces de la comunidad educativa, se aplicó una encuesta mediante Google Forms para el levantamiento de información a una muestra de las/los siguientes actoras/es de la comunidad educativa:

- Docentes y personal administrativo de la IE Dr. Luis Alberto Sánchez.
- Especialista de la UGEL Tacna.
- Estudiantes de las 6 secciones focalizadas del 5to. de secundaria de la IE focalizada Dr. Luis Alberto Sánchez.

La muestra estuvo conformada por:

- 6 docentes de la IE focalizada .
- 1 coordinadora TOE de la IE focalizada.
- 1 personal administrativo de la IE focalizada.

- 1 especialista de la UGEL Tacna.
- 26 estudiantes de quinto de secundaria de la IE focalizada, que participaron de la acción educativa Quiere sin violencia, marca la diferencia – QSVMD.

Los resultados fueron los siguientes:

1. Las y los estudiantes accedieron al proceso formativo vía WhatsApp, recurso digital que se optimizó y era el único al que accedían. Se garantizó la continuidad de la acción educativa QSVMD.
2. Se logró la participación de las y los estudiantes de las seis secciones del cuarto año de secundaria.
3. Se garantizó la continuidad de la acción educativa: las y los estudiantes accedieron al proceso formativo desarrollado (metodología adaptada a formato de audio).
4. Las y los docentes refirieron que la metodología adaptada era pertinente, oportuna, precisa, innovadora y que consideraba las condiciones de las y los estudiantes, contextualizadas a sus necesidades. A través de los audios, se dan a conocer los aportes de las y los estudiantes en la siguiente sesión, lo que implica una participación activa en su proceso de aprendizaje.
5. Era necesario tener en cuenta que las/los estudiantes solo pueden ingresar al WhatsApp y que cuando les enviamos solo imágenes o fotos no siempre participan. Con el audio participan más y, al mismo tiempo, chatean con la tutora.
6. El principal medio de interacción utilizado por las y los estudiantes es la aplicación WhatsApp. Los audios se comparten fácilmente y pueden escucharse en cualquier momento y repetirse las veces que sean necesarias para comprender mejor.
7. La acción educativa fue apropiada para la institución educativa, para las/los estudiantes, se sentían interesadas/os cuando mencionaban su colegio específicamente. El audio podía ser escuchado en otro momento, incluso con sus madres o padres.
8. El 100 % de docentes considera que han mejorado sus conocimientos sobre las temáticas de prevención de violencia brindadas a través de la metodología adaptada.
9. La metodología adaptada en formato de audio fue compartida con otras instituciones que no fueron focalizadas.
10. El 100 % de docentes considera que la acción educativa QSVMD ha aportado favorablemente en el alumnado, en los ámbitos personal, familiar e institucional.

## Conclusiones, recomendaciones y lecciones aprendidas

### Conclusiones

La metodología adaptada y aplicada fue pertinente en el contexto de pandemia. Gracias a las herramientas digitales y a los medios de comunicación virtual, las y los estudiantes, a través de audios, infografías y mensajes desde un dispositivo móvil, pudieron reproducir el material educativo las veces necesarias para enviar sus retos o evidencias. La tecnología les ayudó

a fortalecer las competencias en su proceso formativo. Asimismo, la metodología adaptada fue pertinente, oportuna, precisa, e innovadora porque se contemplaron sus necesidades, en función de su contexto. Con los audios se dieron a conocer los aportes de las y los estudiantes en la siguiente sesión, así, participaron activamente en su proceso de aprendizaje.

## Recomendaciones

1. En la etapa de recojo de información para el análisis situacional, el Programa Nacional Aurora debe considerar la información directa de las madres y los padres, para mejorar los insumos de los ámbitos internos y externos en los que interactúan las y los estudiantes.
2. Considerar el diseño y elaboración de recursos audibles en la formación y sensibilización de adolescentes y jóvenes contra la violencia como herramienta de aprendizaje en los entornos digitales, pues constituyen un formato que se comparte con facilidad entre sus pares, docentes, madres y padres de familia.
3. Reconsiderar y valorar los audios para el desarrollo y fortalecimiento de capacidades, con contenidos informativos y educativos de prevención de la violencia, siendo accesible a diversa población.
4. Considerar a las madres y padres en el proceso de prevención de la violencia, y adaptar dicho proceso a formatos de audio accesibles en cualquier momento, a fin de que participen activamente en la acción educativa QSVMD.
5. Conformar un comité de vigilancia contra la violencia, con representantes de docentes, estudiantes, madres y padres de familia.

## Lecciones aprendidas

1. El contexto de la pandemia visibilizó las limitaciones de conectividad y acceso a las tecnologías de la información y la comunicación en las y los estudiantes de la institución educativa focalizada, cuyas familias eran de bajos recursos económicos. Fue necesario considerar los perfiles y el contexto de la población, a fin de generar recursos y herramientas adaptadas.
2. Los recursos digitales en formato de audio, acompañados de imágenes, infografías e interacciones en mensajes de texto permiten que las/los estudiantes con dificultades económicas y acceso limitado a internet, dispongan de conocimientos adaptados a sus posibilidades, frente a una desigualdad en el acceso a internet.
3. La adaptación de la metodología presencial a formato de audio facilita el desarrollo de las sesiones formativas de la acción educativa QSVMD, lo que la convierte en una herramienta práctica, de bajo costo, flexible en sus contenidos y disponible. Así, las y los estudiantes cumplen con su proceso formativo a su propio ritmo, escuchando los contenidos las veces que considere necesario vía WhatsApp.

## Referencias

---

- Bosch Fiol, E. y Ferrer Pérez, V. A. (2000). La violencia de género: De cuestión privada a problema social. *Psychosocial Intervention*, 9(1), pp. 7-19. [redalyc.org/pdf/1798/179818244002.pdf](https://redalyc.org/pdf/1798/179818244002.pdf).
- Instituto Peruano de Economía. (29 de marzo de 2021). *Conectividad: el reto para la educación virtual en el sur en el 2021*. [ipe.org.pe/portal/conectividad-el-reto-para-la-educacion-virtual-en-el-sur-en-el-2021/](https://ipe.org.pe/portal/conectividad-el-reto-para-la-educacion-virtual-en-el-sur-en-el-2021/).
- Poggi, F. (2019). Sobre el concepto de violencia de género y su relevancia para el derecho. *DOXA, Cuadernos de Filosofía del Derecho*, 42, pp. 285-307. [doi.org/10.14198/DOXA2019.42.12](https://doi.org/10.14198/DOXA2019.42.12).
- Razeto, A. (2016). El involucramiento de las familias en la educación de los niños. Cuatro reflexiones para fortalecer la relación entre familias y escuelas. *Revista Páginas de Educación*, 9(2). [scielo.edu.uy/pdf/pe/v9n2/v9n2a07.pdf](https://scielo.edu.uy/pdf/pe/v9n2/v9n2a07.pdf).



Compilación de

# **BUENAS PRÁCTICAS Y EXPERIENCIAS DESTACADAS**

en la intervención en violencia contra las mujeres e  
integrantes del grupo familiar en el Perú

---

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 destacadas y buenas prácticas 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).