



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

DEFENSORÍAS MUNICIPALES DE LA NIÑA, NIÑO Y ADOLESCENTE, UNA
OPORTUNIDAD DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL PARA EL TRABAJO
SOCIAL

Línea de investigación:

Gobernabilidad, derechos humanos e inclusión social

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el título profesional de
Licenciado en Trabajo Social

Autor

Villegas Gastelo, Alfredo Jesús

Asesora

Fuentes Pizarro, Carmen Del Pilar

ORCID: 0000-0002-9660-8066

Jurado

García Camacho, Orfelinda Elizabeth

Acosta Ponte, Flora Nélide

Soto Hidalgo, Cinthya Virginia

Lima - Perú

2025

DEFENSORÍAS MUNICIPALES DE LA NIÑA, NIÑO Y ADOLESCENTE: UNA OPORTUNIDAD DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL PARA EL TRABAJO SOCIAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

26%

INDICE DE SIMILITUD

25%

FUENTES DE INTERNET

10%

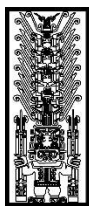
PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.munisanmiguel.gob.pe Fuente de Internet	6%
2	www.defensoria.gob.pe Fuente de Internet	2%
3	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	infanciaymedios.org.pe Fuente de Internet	1%
6	static.legis.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.lamolina.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www.unicef.org Fuente de Internet	1%
9	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
10	busquedas.elperuano.pe Fuente de Internet	<1%
11	spij.minjus.gob.pe Fuente de Internet	<1%



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

**DEFENSORÍAS MUNICIPALES DE LA NIÑA, NIÑO Y
ADOLESCENTE, UNA OPORTUNIDAD DE INTERVENCIÓN
PROFESIONAL PARA EL TRABAJO SOCIAL**

Línea de investigación:

Gobernabilidad, derechos humanos e inclusión social

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el título profesional de Licenciado
en Trabajo Social

Autor

Villegas Gastelo, Alfredo Jesús

Asesora

Fuentes Pizarro, Carmen Del Pilar
ORCID: 0000-0002-9660-8066

Jurado

García Camacho, Orfelinda Elizabeth
Acosta Ponte, Flora Nélide
Soto Hidalgo, Cinthya Virginia

Lima – Perú
2025

Dedicatoria

A mi familia, que ha estado siempre apoyándome en cada aventura en la que me he embarcado desde mi elección de carrera.

Agradecimientos

A mis padres y hermano, quienes, sin saberlo, con su increíble forma de ser, cada una diferente de la otra, impulsaron mis ganas de hacer más para apoyar a mi comunidad.

A mi maravilloso grupo de amigos y amigas, muchos de los cuales hoy son mis colegas, por el ánimo que siempre me brindaron.

A ese maravilloso equipo de personas que me acompañaron en la Municipalidad Distrital de San Miguel, apostando por innovar, crear y transformar las cosas en algo nuevo que ayude a más niñas, niños y adolescentes.

A mi querida Universidad Nacional Federico Villarreal, que no solo me ha brindado la formación profesional, sino que ha sido mi casa muchas veces, en la que he podido conocer profesionales y estudiantes que han impactado mucho en quién soy hoy por hoy.

ÍNDICE

Resumen.....	6
Abstract.....	7
I. INTRODUCCIÓN	8
1.1. Trayectoria del autor	10
1.2. Descripción de la Institución.....	13
1.3. Organigrama de la Institución	15
1.4. Áreas y funciones desempeñadas	16
II. DESCRIPCIÓN DE UNA ACTIVIDAD ESPECÍFICA	24
2.1. Impacto alcanzado.....	30
2.2. Problemática y Situación Previa	31
2.3. Explicación de la experiencia.....	34
2.3.1. Objetivos	34
2.3.2. Población Objetivo.....	34
2.3.3. Plazos	35
2.3.4. Descripción	35
2.3.5. Dificultades	37
2.3.6. Aliados	38
2.3.7. Difusión de la práctica	39
III. APORTES MÁS DESTACABLES A LA INSTITUCIÓN	40
IV. CONCLUSIONES.....	42
V. RECOMENDACIONES	45
VI. REFERENCIAS.....	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Comparación de la situación inicial y resultados alcanzados por el Programa DEMUNA Itinerante.....	30
Tabla 2 Cronograma de ejecución del Programa DEMUNA Itinerante: Espacios de Protección	35
Tabla 3 Dificultades internas y medidas correctivas.....	38
Tabla 4 Dificultades externas y medidas correctivas	38
Tabla 5 Aliados internos y externos del Programa DEMUNA Itinerante.....	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama de la Municipalidad Distrital de San Miguel	15
Figura 2 Organigrama de la Subgerencia de Bienestar Social y DEMUNA	16

Resumen

Este informe presenta la trayectoria profesional del autor en el ejercicio de las labores defensoriales a niñas, niños y adolescentes desde la Defensoría Municipal de la Niña, Niño y Adolescente – DEMUNA del distrito de San Miguel, en Lima, Perú. Asimismo, se exponen las principales contribuciones que se realizaron en el periodo de 07 años, destacando la implementación del Programa DEMUNA Itinerante: Espacios de Protección, estrategia que respondió a la problemática de las niñas, niños y adolescentes (NNA) que veían sus derechos vulnerados debido a la invisibilización de hechos de violencia o negligencia de los que eran sujetos por parte de sus padres, madres o cuidadores, situación advertida por el equipo de la DEMUNA en referencia a la baja cantidad de expedientes atendidos anualmente por el servicio frente al total de población de 0 a 17 años en el distrito. Esta intervención se valió de la descentralización del servicio y la atención directa a los NNA en instituciones educativas priorizadas, sin necesidad de adultos como intermediarios, logrando aumentar el número de atenciones por encima del 180% frente a la situación inicial. De igual manera, se impulsaron normas a nivel local para fortalecer la actuación municipal a favor de la población en situación de vulnerabilidad, con énfasis en la niñez y adolescencia. Esta experiencia busca evidenciar la relevancia de la participación de las y los trabajadores sociales en las DEMUNA a nivel nacional, como profesionales clave para la intervención sociofamiliar y el desarrollo local, siendo una oportunidad para visibilizar la profesión.

Palabras clave: defensa, trabajo social, niñas, niños y adolescentes, familias.

Abstract

This report presents the author's professional experience in the field of child and adolescent rights protection through the Municipal Ombudsperson's Office for Children and Adolescents – DEMUNA of the district of San Miguel, Lima, Peru. It also describes the main contributions made over a seven-year period, highlighting the implementation of the Itinerant DEMUNA Program: Protection Spaces, a strategy developed in response to the situation of children and adolescents whose rights were violated due to the invisibility of acts of violence or neglect committed by their parents or caregivers. This situation was identified by the DEMUNA team based on the low number of cases handled annually by the service in comparison with the total population aged 0 to 17 in the district. This intervention was based on the decentralization of the service and direct assistance to children and adolescents in prioritized educational institutions, without the need for adults to act as intermediaries, achieving an increase of more than 180% in the number of cases handled compared to the initial situation. Likewise, local regulations were promoted to strengthen municipal action in favor of populations in vulnerable situations, with an emphasis on children and adolescents. This experience seeks to demonstrate the relevance of social workers' participation in DEMUNA offices nationwide, as key professionals in socio-family intervention and local development, as well as an opportunity to make the profession more visible.

Keywords: *child protection, social work, children and adolescents, families.*

I. INTRODUCCIÓN

La intervención profesional orientada a la atención de las niñas, niños y adolescentes desde el espacio local es una oportunidad para mostrar la relevancia de la intervención de las y los profesionales de trabajo social con este grupo poblacional, en particular, desde las DEMUNA, pese a que la legislación actual no define un rol específico para las y los trabajadores sociales, sino que la deja como una opción para formar parte de los equipos interdisciplinarios en las DEMUNA y, en muchos casos, termina siendo sustituida por profesionales de carreras *afines*. (DS N.º 001-2018-MIMP, Decreto Legislativo para la Protección de las niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos, 2018, art. 8º). Respecto al trabajo de los equipos interdisciplinarios en las Defensorías del Niño y Adolescente, el citado artículo indica que son *“los responsables de evaluar la situación socio familiar del caso por riesgo; así como de elaborar, implementar y realizar el seguimiento al Plan de Trabajo Individual y las medidas de Protección”*. Viendo lo importante del componente social en la intervención desde las DEMUNA, se evidencia que es un campo idóneo para el ejercicio profesional de trabajadoras y trabajadores sociales, por lo que el presente trabajo presentará mi intervención como trabajador social y defensor responsable del servicio en San Miguel - Lima entre los años 2016-2022.

En ese sentido, es importante indicar que, entre las metas que me propuse al asumir funciones en dicho municipio, apunté a visibilizar el rol de las y los profesionales del trabajo social como agentes clave en la atención de niñas, niños, adolescentes y sus familias, así como el desarrollo y funcionamiento de la DEMUNA, dando a conocer el impacto de nuestras intervenciones. Estas acciones han motivado que la institución opte por incorporar más profesionales en el equipo de trabajo, para brindar una mejor prestación de servicios a personas en condición vulnerable.

Específicamente, respecto al trabajo a favor de los NNA y sus familias, es importante reconocer que este constituye un eje fundamental de las políticas públicas en el país, que tiene visión que *“Al año 2030, las niñas, niños y adolescentes ejercen sus derechos, logrando su bienestar físico, mental y social, acceden oportunamente a servicios de calidad en igualdad de oportunidades y sin discriminación, tienen condiciones para una vida saludable, alcanzan todo su potencial de desarrollo, ampliando sus oportunidades”* (Decreto Supremo N.º 008-2021-MIMP, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional Multisectorial para las Niñas, Niños y Adolescentes al 2030, 2021).

De igual manera, es relevante reconocer que la intervención desde las DEMUNA ha implicado, desde su creación en el año 1993 (y sus posteriores modificaciones legales), un espacio adecuado para la promoción y atención sociofamiliar, así como la visibilización de los desafíos que atraviesan los NNA (Ley N.º 26102, Ley que Aprueba el Código de los Niños y Adolescentes, 1993). El ámbito presentado es, por consiguiente, un espacio idóneo para la actuación del trabajo social, que nos brinda la oportunidad de aplicar nuestros conocimientos profesionales, propios del trabajo social en materia de intervención con población vulnerable, proponiéndonos descubrir un nuevo campo de desarrollo profesional que puede ser encabezado por trabajadoras y trabajadores sociales, considerando que las DEMUNA constituyen la materialización de una política pública dirigida a la mejora de las condiciones de vida de la población infantil y adolescente, que representan, en la actualidad, un desafío para el desarrollo de nuestra profesión a nivel nacional.

El informe que se presenta a continuación detalla el procedimiento seguido y los resultados obtenidos de la intervención realizada durante trabajo como funcionario público en la Municipalidad Distrital de San Miguel. Dicha intervención se basó en la aplicación de la metodología propia del Trabajo Social, con el objetivo de promover el bienestar de la

población que se encuentra en situación de vulnerabilidad y que necesita de nuestra intervención.

1.1. Trayectoria del autor

Mis estudios superiores iniciaron en el año 2009 en la Escuela Profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional Federico Villarreal, espacio donde mostré especial interés en el trabajo con familias y poblaciones en situación de vulnerabilidad.

En el año 2012, mientras cursaba el séptimo y octavo semestre de mi formación profesional, desarrollé mis prácticas preprofesionales en la Municipalidad Metropolitana de Lima, específicamente en el Programa de Equidad de Género, brindando atención dentro del servicio Warmi Wasi a mujeres afectadas por violencia; posterior a ello, para el año 2013, para finalizar el noveno y décimo ciclo universitario, ingresé a realizar prácticas integrales en la Subgerencia de Familia (actual Subgerencia de Bienestar Social y DEMUNA) en la Municipalidad Distrital de San Miguel, atendiendo casos de adolescentes en situación de riesgo social.

Una vez culminados los estudios superiores, para el año 2014, comencé labores como promotor educativo en el distrito de Lince, continuando la línea de trabajo con niños y adolescentes, para luego pasar al trabajo en Defensorías de la Niña, Niño y Adolescente en la DEMUNA de la Municipalidad Metropolitana de Lima, encargándome de cumplir las actividades 1 y 2 de la Meta 20: Atención de casos e intervención de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente – DEMUNA, en los casos de niñas, niños y adolescentes en presunto estado de abandono, correspondiente al Plan de Incentivos del año 2015.

Concluidas las actividades de la Meta 20 en la Municipalidad Metropolitana de Lima, fui invitado por la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Distrital de San Miguel

para asumir la jefatura de la DEMUNA de dicho distrito y completar la Meta 20, la misma que se encontraba en riesgo de cumplirse.

Seguidamente, entre los meses de noviembre y diciembre del año 2015, desarrollé satisfactoriamente las seis actividades correspondientes a la Meta 20 de la DEMUNA de San Miguel, logrando ganar el Plan de Incentivos en el distrito. Posterior a ello, y con el objetivo de fortalecer mis competencias como Defensor Responsable en dicho distrito, cursé satisfactoriamente el Curso de Formación de Defensores de la Dirección de Sistemas Locales y Defensorías de la Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes del MIMP, obteniendo la acreditación para la atención de casos de vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes.

Asimismo, durante el año 2016 implementamos en San Miguel el Programa DEMUNA Itinerante: Espacios de Protección, como una estrategia de acercamiento a la población usuaria y la detección de casos de riesgo de desprotección familiar hacia la niñez y adolescencia. Esta iniciativa implicó la ratificación en el cargo por parte del alcalde de San Miguel por el trabajo desarrollado al frente de la DEMUNA del distrito. Además de ello, impulsamos la Ordenanza 309/MDSM, la cual aprueba la creación del Consejo Consultivo de Niñas, Niños y Adolescentes - CCONNA, del distrito de San Miguel, como un primer esfuerzo por legitimar la participación activa de los NNA en el desarrollo de la ciudad.

Para el año 2017 se me designa como Subgerente de Educación y Cultura de la Municipalidad Distrital de San Miguel, manteniendo dentro del cargo el Programa DEMUNA Itinerante: Espacios de Protección, y es en durante este año que dicho programa fue reconocido como Buena Práctica en Gestión Pública a nivel nacional por la asociación Ciudadanos al Día y la Universidad del Pacífico, a través del Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública, situación que se repite durante los años 2018 y 2019. Asimismo, al finalizar el año 2018, desde

la subgerencia se impulsó la creación y aprobación de la Ordenanza 359/MDSM, que previene, prohíbe y sanciona el acoso sexual en espacios públicos en el distrito de San Miguel.

Pese al cambio de gestión municipal durante el año 2019, el alcalde electo, Juan José Guevara Bonilla, me convoca para ser parte de su gestión en el periodo 2019-2022, donde me ratifica como responsable de la DEMUNA del distrito de San Miguel y se me designa como Subgerente de Programas Sociales. Ambos cargos los desarrollé en simultáneo, siendo el primero por encargatura. Durante este periodo, desde mi área decidimos impulsar el Protocolo de Actuación al Personal Municipal para la Intervención en la Protección de las Niñas, Niños y Adolescentes del Distrito de San Miguel, el cual se consolida mediante la Resolución de Alcaldía N.º 533-2019/MDSM, contribuyendo a mejorar la atención y respuesta que se da desde los operadores del gobierno local a situaciones que afecten a nuestras niñas y niños.

Al inicio del año 2020, presentamos la propuesta de modificación del Reglamento de Organización y Funciones de la oficina, elaborada con el objetivo de fortalecer las acciones de la Defensoría Municipal de la Niña, Niño y Adolescente de San Miguel, en cumplimiento de la normativa vigente. Esta propuesta significó la creación de la Subgerencia de Bienestar Social y DEMUNA, como unidad orgánica de la Gerencia de Desarrollo Social a partir del 1º de abril del 2020. En dicha subgerencia se me designó como funcionario responsable de su conducción.

Respecto a mi formación complementaria, siempre he considerado importante mejorar mi desempeño profesional en el sector público, por lo que cursé y culminé estudios de maestría en Gestión Pública por la Universidad San Martín de Porres, obteniendo la condición de egresado, así como el grado de Máster en Gerencia Pública por EUCIM Business School. Asimismo, he participado de los cursos de fortalecimiento de capacidades dictados por la Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP) de Servir, entre los que se destacan el Programa Especial de Mejora de los Servicios Municipales (2019), Diseño de Proyectos

Sociales para el Desarrollo Local (2021) y Evaluación de Proyectos Sociales para el Desarrollo Local (2022). De igual forma, concluí estudios de especialización en Niñeces, Adolescencias y Juventudes en la Universidad de Buenos Aires, y, en simultáneo, culminé el programa de maestría de Solución de Conflictos de la USMP en marzo del año 2024.

La labor en el sector público, en particular en la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA), hoy Subgerencia de Bienestar Social y DEMUNA del distrito de San Miguel, me ha brindado la oportunidad de aportar en políticas locales a favor de la población en situación de vulnerabilidad, así como participar en calidad de ponente en los cursos sobre actuación de riesgo de desprotección familiar del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), así como de facilitar y presentar talleres para el Centro Latinoamericano de Trabajo Social (CELATS), Congresos Nacionales de Defensorías del MIMP y los Congresos Nacionales de Estudiantes de Trabajo Social.

1.2. Descripción de la Institución

La Municipalidad Distrital de San Miguel es el órgano administrativo del distrito limeño de San Miguel. Éste fue creado mediante la Ley N.º 4101, promulgada el 10 de mayo de 1920, durante el gobierno del presidente Augusto B. Leguía, norma que aprueba la creación del distrito de San Miguel, luego de la división de Magdalena en tres zonas: San Miguel, Magdalena del Mar y Magdalena Vieja (actualmente Pueblo Libre). A raíz de la creación del distrito y la convocatoria de elecciones, el Sr. Francisco Gallese Morales asume como primer alcalde distrital el 24 de mayo de 1920, culminando con el actual alcalde (reelecto), Eduardo Javier Bless Cabrejas, por el periodo de 2023 – 2026.

El distrito de San Miguel se ubica en la costa del Perú, formando parte de la denominada *Lima Moderna*, en el área central de la capital peruana. Sus límites son: al sur, el distrito de Magdalena del Mar; al oeste, el océano Pacífico; al norte, el distrito de La Perla (región Callao);

al noreste, Bellavista (región Callao); al este, el Cercado de Lima, y al sureste, el distrito de Pueblo Libre.

La sede principal del distrito, el Palacio Municipal, se encuentra ubicado en la Av. Federico Gallese N.º 370. Además, cuenta con locales descentralizados en toda la jurisdicción, entre los que se destacan la Casa de la Cultura, que ofrece espacios para el desarrollo artístico y cultural del distrito, así como las oficinas de la Gerencia de Desarrollo Social, Oficina de Participación Vecinal, Subgerencia de Bienestar Social y DEMUNA, Subgerencia de Educación y Cultura, Subgerencia de Programas Alimentarios y el Centro de Emergencia Mujer de San Miguel; por otra parte cuenta con espacios exclusivos para población vulnerable, como la Casa de OMAPED y el Centro Integral del Adulto Mayor; por otro lado, el distrito cuenta con una amplia estructura deportiva, siendo el principal espacio el Complejo Deportivo Adelfo Magallanes, que alberga a la Subgerencia de Deporte y Recreación; entre otras oficinas.

Es importante recalcar que, como Gobierno Local, la Municipalidad Distrital de San Miguel goza de autonomía política, económica y administrativa, de conformidad con el artículo 2º de la Ley N.º 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.

La institución tiene como misión: *Promover el desarrollo integral y sostenible de la comunidad de San Miguel de manera inclusiva, con calidad de servicios y gestión municipal moderna*, mientras que su visión: *al 2030 indica que San Miguel será un distrito seguro, ordenado, saludable, moderno, competitivo, turístico y sostenible, con habitantes que gozan de calidad de vida y que disfrutan de zona de playa con infraestructura de servicios a lo largo de su litoral* (Municipalidad Distrital de San Miguel, s.f.).

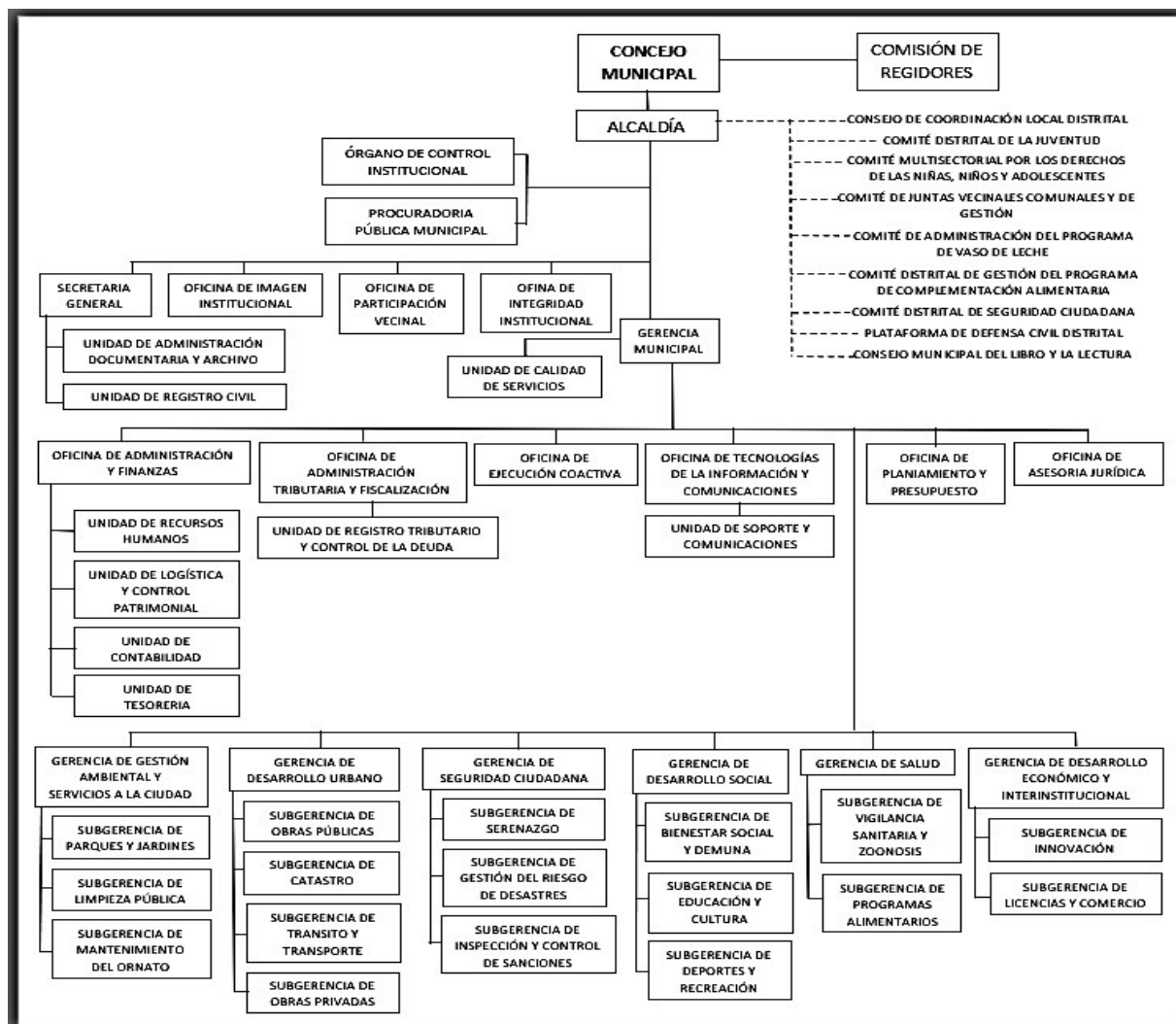
Otro aspecto importante es la organización de la MDSM, la cual se compone actualmente de 45 unidades orgánicas, entre las que se encuentran gerencias, subgerencias, oficinas y unidades. Estas se estructuran según lo que se espera a través objetivos planteados

por la municipalidad, que están establecidos en el Plan de Desarrollo Local Concertado 2017-2021 (Municipalidad Distrital de San Miguel, s.f.): Incrementar la seguridad ciudadana, Mejorar la calidad en los servicios de salud, Asegurar la calidad ambiental del distrito, Fortalecer la gobernabilidad, participación política y ciudadana, Incrementar la competitividad, Asegurar la sostenibilidad urbana en el distrito, Mejorar la calidad en los servicios de educación, cultura y deporte.

1.3. Organigrama de la institución

Figura 1

Organigrama de la Municipalidad Distrital de San Miguel



Nota. Adaptado de Municipalidad Distrital de San Miguel (2023)

Figura 2

Organigrama de la Subgerencia de Bienestar Social y DEMUNA



Nota. Elaboración propia.

1.4. Áreas y funciones desempeñadas

Como funcionario en el municipio de San Miguel, en Lima, me desempeñé inicialmente en la Defensoría Municipal de la Niña, Niño y Adolescente (DEMUNA), cargo que me fue encargado mediante la Resolución de Alcaldía N.º 711-2015/MDSM. Mi labor ahí consistió en liderar, coordinar y acompañar los procesos de atención a la infancia en el distrito, ejerciendo el rol de Defensor Responsable, conforme a la normatividad vigente del servicio, que actualmente se encuentra regulada por el Decreto Supremo N.º 005-2019- MIMP, que aprueba el Reglamento del Servicio de las Defensorías de la Niña, Niño y Adolescente.

Mi periodo de gestión en esta oficina abarcó desde noviembre del 2015 hasta octubre del 2017, fecha en la que asumí el puesto de Subgerente de Educación y Cultura, mediante la Resolución de Alcaldía N.º 741-2017/MDSM. No obstante, se me encomendó seguir monitoreando la DEMUNA San Miguel y coordinar el Programa DEMUNA Itinerante: Espacios de Protección con las instituciones educativas priorizadas hasta diciembre del 2018, año en el que concluyó la administración del entonces alcalde, Eduardo Bless Cabrejas.

Mediante la Resolución de Alcaldía N.º 038-2019/MDSM, el señor Juan José Guevara Bonilla, alcalde electo para el periodo 2019-2022, me designa jefe de la Defensoría Municipal de la Niña, Niño y Adolescente – DEMUNA San Miguel al inicio de su gestión. Posteriormente, el 02 de octubre del mismo año, me nombró Subgerente de Programas Sociales y me encargó la jefatura de la DEMUNA de San Miguel y la Oficina Municipal de la Juventud, mediante las Resoluciones de Alcaldía N.º 676-2019/MDSM, N.º 677-2019/MDSM, N.º 678-2019/MDSM y la N.º 688-2019/MDSM.

En abril del 2020, tras liderar el proceso de acreditación de la DEMUNA de San Miguel y la modificación del Reglamento de Organización y Funciones – ROF de la entidad (Ordenanza Municipal N.º 403/MDSM), se creó la Subgerencia de Bienestar Social y DEMUNA, área que tiene bajo su responsabilidad las Unidades Funcionales de Atención a la Persona con Discapacidad – OMAPED, Atención a la Persona Adulta Mayor – CIAM, Mujer e Igualdad y Juventudes, conforme a la Resolución de Alcaldía N.º 251-2020/MDSM.

Durante los siete años y dos meses que laboré en la Municipalidad Distrital de San Miguel, desempeñé funciones vinculadas a la Defensoría Municipal de la Niña, Niño y Adolescente – DEMUNA, ocupando el cargo de Defensor Responsable. Mis funciones específicas consistieron en (Resolución Ministerial N.º 234-99-PROMUDEH, que aprueba el Reglamento del Servicio de Defensoría del Niño y el Adolescente, 1999):

En el Artículo 28.º se estipula que la persona responsable de la DNA debe ser reconocida por la comunidad, pudiendo ser representante de una institución u organización de la sociedad civil. Esta persona es elegida específicamente para ejercer dicho cargo.

En el Artículo 29.º se disponen las funciones de la persona responsable, las cuales son las siguientes:

a) Liderar el proceso de conformación y organización de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes (D.N.A.).

b) Realizar la inscripción de la D.N.A., así como de los defensores y promotores defensores.

c) Diseñar, dirigir y monitorear tanto el plan de trabajo como el funcionamiento del servicio de la D.N.A.

d) Actuar como representante de la Defensoría ante las distintas instituciones de la sociedad.

e) Coordinar con las entidades que brindan servicios de atención a niñas, niños y adolescentes en el ámbito local.

f) Suscribir convenios interinstitucionales y de cooperación, además de otros documentos vinculados a la gestión y operación de la Defensoría.

g) Gestionar los recursos necesarios para asegurar el adecuado funcionamiento del servicio.

h) Cumplir con cualquier otra función que le sea asignada por la Oficina Descentralizada (O.D.).

Cabe indicar que, durante mi permanencia en la entidad, las funciones variaron con la aprobación del DS N.º 005-2019-MIMP, siendo vigentes las siguientes:

Se dispone que la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes (DNA) esté conformada por una persona que asume el cargo de Defensor(a) responsable, y puede incluir uno o más Defensores(as), Promotores(as) o personal de apoyo.

Tanto el/la Defensor(a) responsable como los/las demás Defensores(as) deben cumplir los siguientes requisitos:

- a) Tener 18 años de edad como mínimo.
- b) No contar con antecedentes policiales, judiciales ni penales.
- c) No figurar como deudor(a) alimentario(a).
- d) Haber completado satisfactoriamente el curso de formación impartido por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP).

De manera específica, cada cargo se regula en dicho Decreto Supremo:

Defensor(a) responsable de la DNA:

El/la Defensor(a) responsable de la DNA es la persona formalmente designada por la entidad promotora del servicio para dirigir su funcionamiento. Además, cumple funciones propias de un/a Defensor(a) dentro de la DNA.

Las funciones que desempeña el/la Defensor(a) responsable incluyen:

- a) Representar oficialmente a la DNA, organizando e impulsando la labor de sus integrantes para asegurar el cumplimiento de los objetivos del servicio.
- b) Fomentar la integración de la DNA con el Sistema Local de Protección de niñas, niños y adolescentes.
- c) Asegurar que la atención brindada por la DNA cumpla con criterios de calidad y se rija por sus principios rectores.
- d) Brindar orientación a los/las integrantes de la DNA sobre los fundamentos de sus funciones, promoviendo además su capacitación continua.
- e) Certificar copias de actas de conciliación y otros documentos emitidos por la DNA, los cuales deben entregarse sin costo.
- f) Autorizar la apertura de cuentas en el Banco de la Nación para la consignación de pensiones de alimentos, cuando así lo acuerden las partes en una audiencia de conciliación.

- g) Asegurar que la información institucional de la DNA esté actualizada ante el MIMP.
- h) Firmar y remitir oportunamente al MIMP los informes estadísticos del servicio.
- i) Velar por la correcta implementación, conservación y resguardo del archivo y registros de expedientes de la DNA.
- j) Liderar la elaboración del Plan de Trabajo Anual y hacer seguimiento a su cumplimiento.
- k) Gestionar ante su entidad o ante otras instituciones los recursos, espacios físicos y materiales necesarios para garantizar el buen funcionamiento del servicio.
- l) Supervisar el cumplimiento de las responsabilidades asumidas por diversas autoridades locales en favor de niñas, niños y adolescentes, articulando acciones con instituciones y organizaciones comunitarias.
- m) Representar a la DEMUNA en espacios técnicos relacionados con la gestión del riesgo de desastres, incluyendo su participación en los Centros de Operaciones de Emergencia.
- n) En las DEMUNA autorizadas para intervenir en procedimientos por riesgo de desprotección familiar, liderar dicho procedimiento y firmar las resoluciones y comunicaciones correspondientes. (Decreto Supremo N.º 005-2019-MIMP, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Servicio de las Defensorías de la Niña, Niño y Adolescente, 2019)

En relación con las funciones propias de la Subgerencia de Bienestar Social y DEMUNA, conforme a lo establecido en la Ordenanza Municipal N.º 403/MDSM, se detallan a continuación las funciones que corresponden al área, las cuales deben ser ejercidas por el funcionario responsable de la misma (Ordenanza N.º 403/MDSM, Ordenanza que aprueba la adecuación y modificación de la Estructura Orgánica y Reglamento de Organización y

Funciones del Reglamento de organización y función, (ROF) de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2020, art. 95°):

1. Fortalecer los lazos familiares de los ciudadanos mediante programas, proyectos y actividades.
2. Desarrollar diagnósticos para conocer la situación actual de las poblaciones vulnerables en el distrito.
3. Gestionar el desarrollo de la Defensoría Municipal de la Niña, Niño y Adolescente (DEMUNA).
4. Dirigir, coordinar y diseñar estrategias y proyectos en materia de poblaciones vulnerables en coordinación con las Unidades Funcionales a su cargo: Centro Integral del Adulto Mayor, Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad, Oficina de la Mujer y la Oficina Municipal de la Juventud.
5. Representar a la Municipalidad en el Comité Multisectorial por los Derechos de los Niños y Adolescentes – COMUDENA.
6. Realizar acciones de vigilancia y supervisión del Consejo Consultivo de Niñas, Niños y Adolescentes – CCONNA San Miguel.
7. Promover la igualdad de oportunidades con criterio de equidad.
8. Cumplir la normativa vigente en materia de niñez y adolescencia dictada por el ente rector.
9. Atender y gestionar casos sociales de acuerdo a la normativa vigente en materia de poblaciones vulnerables.
10. Proponer convenios y alianzas interinstitucionales en beneficio de poblaciones vulnerables del distrito.
11. Promover la incorporación del enfoque de género de manera transversal en las políticas, planes, acciones e intervenciones que implementan la MDSM en el

marco de su competencia, en coordinación con las instancias competentes y conforme al marco normativo vigente.

12. Formular, dirigir, monitorear y supervisar las intervenciones vinculadas a la promoción y protección de los derechos de las mujeres, conforme al marco normativo vigente.

13. Diseñar y proponer acciones de promoción de derechos de las mujeres.

14. Elaborar el expediente técnico o documento equivalente y ejecutar las inversiones en el marco de su competencia.

15. Dirigir y supervisar el desarrollo del programa de emprendimiento CREA MUJER

16. Coordinar la atención oportuna de mujeres afectadas por violencia con el MIMP, la PNP o el Ministerio Público, siguiendo el marco normativo vigente.

17. Brindar orientación y consejería a usuarios y usuarias sobre temas de su competencia, conforme a la normativa vigente.

18. Promover, organizar y sostener, de acuerdo a sus posibilidades, establecimientos de protección, en especial a la población adulta mayor en situación de riesgo.

19. Proponer y remitir a la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto el proyecto del Plan Operativo Institucional de su área para cada año fiscal y el Plan de Acción de Actividades Importantes, debiendo realizar el seguimiento de su ejecución.

20. Atender y dar respuesta a los reclamos y sugerencias formuladas a su área, a través del Libro de Reclamaciones físico y virtual.

21. Participar, proponer, elaborar y consolidar documentación referente a la *Gestión por Procesos*, así como ejecutar su cumplimiento, en coordinación con la

Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, según los lineamientos y metodologías vigentes.

22. Custodiar, controlar y administrar vehículos móviles, en caso fueran asignados para el cumplimiento de sus funciones.

23. Elaborar proyectos de normatividad interna que regule los procesos de su competencia.

24. Conducir el Sistema de Control Interno dentro de su ámbito, ejecutando acciones para la mejora continua de los procesos a su cargo.

25. Resolver asuntos de su competencia conforme a Ley.

26. Otras que se le asignen de acuerdo al ámbito de su competencia.

II. DESCRIPCIÓN DE UNA ACTIVIDAD ESPECÍFICA

Acciones de defensa a favor de niñas, niños y adolescentes: diseño, implementación y ejecución del Programa DEMUNA Itinerante: Espacios de Protección

Es importante partir de las funciones que la ley otorga a las DEMUNA a nivel nacional (Decreto Legislativo N.º 1377, Decreto Legislativo que fortalece la Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes, 2018):

En el artículo 45º se expresa que las Defensorías deben:

a) Impulsar o implementar iniciativas orientadas a prevenir y abordar situaciones que afecten los derechos de niñas, niños y adolescentes, con el objetivo de garantizar la primacía de su Interés Superior y favorecer el fortalecimiento de sus vínculos familiares, comunitarios y sociales.

b) Hacer difusión de los derechos y deberes de las niñas, niños y adolescentes.

c) Llevar a cabo conciliaciones extrajudiciales especializadas sin requerir la constituirse como un Centro de Conciliación, generando actas que tienen valor de título ejecutivo en temas de alimentos, tenencia y régimen de visitas, siempre que dichos asuntos no hayan sido previamente resueltos por una autoridad judicial.

d) Disponer la apertura de cuentas para la consignación de pensión de alimentos que sea generada posterior a la celebración de la audiencia de conciliación.

e) Fomentar el registro de nacimientos y gestionarlo directamente en situaciones de orfandad o desprotección familiar, informando a la autoridad correspondiente.

f) Impulsar la gestión del Documento Nacional de Identidad (DNI), en articulación con el RENIEC y las Oficinas de Registro Civil de las municipalidades.

g) Fomentar el reconocimiento voluntario de los NNA, estando autorizadas para redactar actas de compromiso cuando uno de los progenitores solicite registrar formalmente la filiación de manera extrajudicial.

h) Poner en conocimiento de la autoridad pertinente las presuntas faltas, delitos o contravenciones en agravio de los NNA que sean identificadas por el servicio.

i) Asumir la representación legal en los procedimientos judiciales relacionados con alimentos y filiación, conforme a lo dispuesto en el Código Procesal Civil.

j) Informar a las autoridades correspondientes sobre casos de riesgo o desprotección familiar que sean de su conocimiento.

Adicionalmente, las DEMUNA tienen como funciones las siguientes:

a) Participar como entidad técnica en la gestión del riesgo de desastres a nivel local, en asuntos relacionados con la niñez y la adolescencia, incluyendo su actuación en los Centros de Operación de Emergencia.

b) Realizar el procedimiento por riesgo de desprotección familiar, conforme a la legislación vigente.

c) Apoyar en los procedimientos de desprotección familiar a pedido de la entidad competente.

Adicional a ello, ganan funciones específicas relacionadas al trabajo en redes locales:

Las Defensorías de la Niña, Niño y Adolescente establecen los mecanismos de coordinación y cooperación a nivel local, con otras entidades, para el cumplimiento de su finalidad.

Con todo ello dispuesto a nivel nacional, y con el propósito de desempeñar nuestras funciones de la manera más idónea, como equipo exploramos diversas modalidades de intervención que aseguren la intervención a favor de los NNA, partiendo desde la importancia del reconocimiento del servicio en el distrito, el cual se encontraba limitado para ofrecer un intervención eficiente y adecuada, situación que advertí al llegar al servicio durante el año 2015:

En primera instancia, el personal de la DEMUNA San Miguel estaba conformado por tres personas, siendo una de ellas profesional vinculada a la intervención con niñas, niños y adolescentes y dos con funciones administrativas, lo cual es insuficiente para que la atención se adecúe a los estándares que dispone el ente rector. Por otro lado, el servicio contaba con una oficina, la cual no garantizaba privacidad ni comodidad para las usuarias y usuarios que acuden a este tipo de servicios, debido a la complejidad de los problemas que exponen al equipo. A ello se sumaba la falta de equipos tecnológicos que posibiliten mayor eficiencia durante el desarrollo de la labor defensorial. Es ante esta situación que se gestionó, con apoyo de la Gerencia de Desarrollo Humano y de la Subgerencia de Recursos Humanos, la rotación de personal, incorporando dos profesionales más al equipo, así como la habilitación de una sala para atención privada de casos.

Por otro lado, y como tema de fondo, advierto que en la DEMUNA de San Miguel casi la totalidad de expedientes atendidos eran por materias conciliables (alimentos, tenencia o régimen de visitas), siendo que otras materias (uso de castigo físico y humillante, normas de comportamiento, *bullying*, negligencia, entre otros) representaban alrededor del 10% anual. ¿Significaba esta información que los NNA en San Miguel eran menos afectados por situaciones ajenas a ellas y ellos?

Al respecto, surge una interrogante respecto al número de atenciones que registraba la DEMUNA San Miguel para el año 2015: Del total de NNA en San Miguel (aproximadamente el 25% del total de habitantes en la jurisdicción) solo se atendían 185 casos en promedio por año: ¿Representan estos casos la cantidad real de NNA vulnerados?

Esta hipótesis requiere ser comprobada, por lo que se decide realizar una investigación en campo, con el fin de conocer, de la voz de los propios NNA, su realidad y percepción respecto a su situación.

Durante enero y febrero del 2016, con el nuevo equipo de trabajo (estudiantes de trabajo social de 3° y 5° año de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, así como una interna de psicología de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas) se inician acciones en la zona de Pando IX Etapa, donde efectuamos un levantamiento de información con la población infantil, así como también con sus familias, donde encontramos que aproximadamente el 72% de los padres, madres y cuidadores hacían uso del castigo físico y humillante como medio correctivo, que muchas niñas y niños no eran escuchados y que se normalizaban conductas que suponían riesgo, invisibilizando situaciones de vulneración.

Por esta razón, se dispuso crear estrategias de intervención que atiendan a esta población, implementando, en abril del año 2016, el programa DEMUNA Itinerante: Espacios de Protección, siendo esta una experiencia piloto para brindar servicios descentralizados a las infancias, siguiendo el Principio del Interés Superior del Niño. Esta iniciativa responde a la necesidad de fortalecer la capacidad de atender a la niñez y adolescencia del distrito, reconociéndolos como SUJETOS DE DERECHO, ante el panorama de casos no atendidos por la normalización de la vulneración de derechos que se identificó en la zona de Pando IX Etapa.

Este programa supuso instalar espacios de atención en instituciones educativas, los espacios de las infancias por excelencia, en las que el equipo de promotores y voluntarios, conformado por estudiantes de trabajo social, acercaron el servicio a través de estrategias lúdicas y educativas, así como la atención directa a los NNA y sus familias, buscando reducir la incidencia de casos que signifiquen la vulneración de derechos de este grupo poblacional en San Miguel, teniendo como objetivos específicos atender la problemática de los NNA de manera directa, empoderarles en la práctica de sus derechos y deberes, así como visibilizar su situación en el distrito. El trabajo fue complejo porque sigue siendo muy común que las personas asocien DEMUNA a DENUNCIA, y, por lo tanto, se veía al servicio como algo

NEGATIVO, más aún en los colegios, donde se pensaba que estábamos para vigilarles y luego sancionarles.

Visto ello, se tenía que replantear la intervención, quitando las tradicionales “charlas” para convertirnos en parte de la institución educativa y, como resultado, ser reconocidos como “agentes de ayuda” por las niñas, niños y adolescentes que ahí estudiaban. El proceso de cambio de actitud de la comunidad hacia los NNA requirió de una estrategia basada en cuatro ejes:

1. El diagnóstico participativo de la situación de los NNA y la construcción de una relación basada en la confianza con los actores locales involucrados.

2. La identificación y el fortalecimiento de las capacidades de los aliados estratégicos, así como su involucramiento en las acciones a favor de los NNA.

3. La sensibilización y el diálogo permanente con los directores de los centros educativos, mediante reuniones mensuales y visitas periódicas, para promover una cultura de protección y prevención.

4. La formación y el acompañamiento de promotores voluntarios que difundan los derechos y deberes de los NNA y que generen espacios de participación y empoderamiento.

Culminados estos pasos, nuestro equipo se iniciaba el trabajo al interior de los colegios, realizando actividades de consejería, atención de situaciones de riesgo, apoyo y capacitación a los docentes para identificar situaciones que impliquen la afectación de los derechos de los NNA, así como procesos de capacitación en la normativa vigente relacionada con la infancia y adolescencia. También incluye la atención a las familias y el desarrollo de acciones socioeducativas orientadas a la prevención de riesgos y la promoción del bienestar social.

Inicialmente, el programa se instala en 04 centros educativos, los cuales aprobaron el proyecto a favor de sus NNA, siendo liderado por nuestro equipo. Las IE N.º 1087 “Jesús

Redentor”, IE N.º 0094 “Santa María de Maranga”, IE N.º 1057 “José Luis Bustamante y Rivero” y la IE N.º 0003 “Nuestra Señora del Carmen” se convirtieron en los primeros espacios de intervención. Nuestro trabajo constaba de visitas dos veces por semana por espacio de 3 horas, en la cual el colegio nos brindaba un espacio, que fungía de oficina descentralizada de DEMUNA, siendo aliados durante todo el año académico.

Esta primera acción facilitó, que el alumnado dispusiera de otra oportunidad para expresar sus dificultades, inseguridades y preocupaciones ante mi equipo de trabajo. No obstante, aún se observaban niños, niñas y adolescentes que atravesaban por algunas situaciones problemáticas, pero que tenían dificultades para comunicar esos asuntos.

Sobre este particular, nos avocamos a idear una estrategia nueva en los colegios, instalando buzones de cartas con material reciclado, a los que se llamó DEMUNICAJAS, las cuales sirvieron para ayudar a que las niñas y niños puedan comunicar aquellas situaciones difíciles por las que estaban atravesando, brindándoles un espacio seguro en el que podían informar de manera escrita o con dibujos, sus problemas, dado que puede ser complejo para ellos y ellas verbalizar aquello que les provoque ansiedad o miedo, más aún compartirlo con adultos por el temor a ser juzgados o no obtener una solución. Los niños y niñas sabían que el equipo de DEMUNA los escucharía y prestaría ayuda.

Con el fin de ofrecer un servicio de calidad, el equipo se capacitaba en los principios de empatía, tolerancia, respeto y calidez, considerando las etapas de desarrollo de nuestra población objetivo. Los voluntarios y promotores contaban con el apoyo y supervisión permanente del equipo interdisciplinario de la DEMUNA, acompañándolos en las entrevistas, visitas y acciones de promoción que se realizaban en cada aula o colegio.

Mediante esta práctica se logró incrementar la cobertura de casos atendidos por la DEMUNA San Miguel, la cual registró 185 casos durante el 2015, a diferencia de los 578 casos del año 2016, 580 en el 2017, 584 en el 2018 y 600 en el año 2019, 385 en el 2020, 450 en el

2021 (contexto pandemia) y 475 en el 2022. Esto representa un significativo avance en favor de la población vulnerable, al brindar un servicio de calidad y cercanía a nivel comunitario, además de los casi 1500 NNA que se benefician anualmente mediante las sesiones efectuadas en aulas, espacios comunitarios y de juego.

Como responsable de la oficina, se buscó influir de manera positiva en el equipo, para que exista compromiso y se interiorizara que el trabajo con la niñez y adolescencia es permanente, y que significa estar en constante adaptación y proceso innovador.

Puedo afirmar que la intervención de los colegios con el apoyo de estudiantes de trabajo social fue esencial para el desarrollo exitoso de la estrategia, de igual manera que esto permitió que los alumnos de trabajo social convalidaran su voluntariado como prácticas en la DEMUNA de San Miguel, fortaleciendo sus conocimientos.

2.1. Impacto alcanzado:

Al cierre del año 2022:

Tabla 1

Comparación de la situación inicial y resultados alcanzados por el Programa DEMUNA Itinerante

ANTES	DESPUÉS
185 casos de NNA en situación de riesgo y vulnerabilidad atendidos con expediente por la DEMUNA San Miguel.	500 casos de NNA atendidos anualmente en promedio por el servicio. Aumento del 270% de casos.
0 casos de Trata de Personas Identificados.	7 casos de Trata de Personas identificados.
0 NNA acceden directamente al servicio solicitando ayuda.	325 NNA acceden directamente al servicio solicitando ayuda.
0 atenciones indirectas a NNA realizadas por el servicio de DEMUNA Itinerante: Espacios de Protección.	1500 atenciones indirectas promedio realizadas por el servicio de DEMUNA Itinerante.

ANTES	DESPUÉS
16 casos de Presunto Estado de Abandono de NNA detectados.	38 casos de riesgo de desprotección o desprotección familiar (anteriormente conocido como presunto estado de abandono) de NNA detectados.
Población no identifica espacios de atención para casos referentes a NNA.	Población reconoce e identifica a la DEMUNA como un espacio de atención y protección a los NNA y sus familias.
Colegios no son aliados estratégicos de la DEMUNA San Miguel.	14 colegios apuestan por la DEMUNA como aliada estratégica.
No contamos con espacio lúdico para atención especializada de niñas, niños y adolescentes.	Ludoteca de la Casa de la Cultura asignada a DEMUNA para mejorar la atención de NNA.
0 promotores voluntarios.	04 promociones de voluntarios capacitados y comprometidos con el trabajo con niñez: 7 en el 2016, 18 en el 2017, 20 en el 2018, 36 en el 2019.
DEMUNA no cuenta con equipo interdisciplinario completo ni está acreditada.	DEMUNA se convierte en Subgerencia, aumenta el número de defensores para el equipo interdisciplinario y se acredita ante el MIMP.

2.2. Problemática y Situación Previa

La situación de los niños, niñas y adolescentes (NNA), con las posibilidades y desafíos que atraviesan, rara vez es considerada como una cuestión prioritaria. En las DEMUNA, que son los servicios locales especializados en niñez y adolescencia, no se suele ofrecer un ambiente acogedor para los NNA, ni tampoco facilitan que ellos mismos puedan solicitar ayuda; por lo general, son personas adultas las que acuden mayoritariamente para informar de casos que implican la vulneración de derechos de esta población, también teniendo en cuenta

que la mayoría de las vecinas y vecinos piensan que el servicio de DEMUNA es para mujeres o un centro de denuncias¹.

Del mismo modo, debemos partir de la propia dificultad de sostener las DEMUNA por parte de las municipalidades distritales y provinciales, donde principalmente se tiene a la oficina por una obligación de ley (Ley N.º 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, 2003, art. 84, inc. 2 núm. 2.8), y no se le destina presupuesto, no se asigna el personal idóneo o este es insuficiente, sin contar que con respecto a materiales e infraestructura, esta es deficiente (Defensoría del Pueblo, 2013). Si la ley regula la existencia de servicios sociales estatales, estos deben ser óptimos para la atención y no simples *ejercicios de cumplimiento*.

Con relación a nuestra experiencia con el programa **DEMUNA ITINERANTE: Espacios de Protección**, debo indicar que significó el replanteo del servicio itinerante inicialmente basado en charlas o puestos de información en la vía pública. Inició a la par del año escolar 2016 como piloto para **brindar atención más cercana a nuestra población objetivo: niñas, niños y adolescentes**, como respuesta a la necesidad identificada durante los meses de enero y febrero del año 2016, cuando se hizo un trabajo de investigación a nivel comunitario para evaluar la situación de la niñez en la urbanización Pando IX Etapa (San Miguel, Lima), por ser una zona de riesgo y la más alejada del distrito, además de presentar una baja incidencia de casos registrados durante el año 2015. En el proceso de recopilación de información, las madres, padres, cuidadores y NNA, a través de entrevistas y cuestionarios, nos permitieron conocer los estilos de crianza predominantes en la zona, obteniendo como resultado que aproximadamente el 75% de los NNA de Pando IX Etapa vivían en familias “moderadamente funcionales” y el 59% no se encontraban dentro de familias democráticas (en

¹ Las DEMUNA son una modalidad de las Defensorías del Niño y Adolescente (DNA), de conformidad con la Ley N.º 27337 y sus modificatorias, que reciben ese nombre al tener como institución promotora a la Municipalidad. Asimismo, no es un centro de denuncias, siendo que tiene como función denunciar o comunicar a la autoridad competente la presunción de delitos en agravio de niñas, niños o adolescentes desde un enfoque principalmente psicosocial.

su mayoría se encontraban en familias con estilo indiferente o permisivo), en las que predominaba el uso del castigo físico y humillante como medio correctivo. Esta situación de clara vulneración de derechos nos hizo plantearnos dos escenarios: que la comunidad normaliza el empleo de la violencia contra los NNA, o que el uso de la violencia es reconocido, pero no se toma en cuenta la opinión de los NNA frente a estos hechos. Algunos niños que participaron de las sesiones de trabajo comunitario nos informaron que en ocasiones pedían apoyo a sus profesores o vecinos, pero que estos “no les hacían caso”, incluso que sabían que a muchos de sus amigos “les pegaban y no les daban comida si se portaban mal”, hechos que los preocupaban, pero en los que “no podían hacer nada”.

Toda esta información apuntaba a un problema claro: **la indiferencia frente a la situación de riesgo de los NNA en sus comunidades**. Este problema influye directamente en el desarrollo de los NNA, ubicándolos en una situación de desprotección por el desinterés que las personas adultas pueden mostrar frente a sus problemas, invisibilizando el maltrato en cualquiera de sus formas, ocultando o desestimando la problemática que pueda atravesar nuestra niñez y adolescencia. Este problema puede deberse a que los adultos normalizamos estos hechos, porque quizás crecimos en una situación similar y no recibimos ayuda; nos justificamos diciendo que *“crecimos bien a pesar de los insultos o golpes, que nos ayudaron a forjar carácter”*, por eso lo continuamos haciendo a nuestros hijos e hijas a pesar de que cuando éramos niños no nos gustaba y esperábamos otro trato. Olvidamos que un niño, niña o adolescente que ha experimentado alguna forma de daño puede desarrollar dificultades en su habilidad para formar lazos afectivos con otras personas, lo que impactaría negativamente su posibilidad de construir relaciones significativas a lo largo de su vida, así como impactar negativamente en su desarrollo cognitivo. Esta falta de atención y sensibilidad hacia los NNA por parte de los adultos se origina desde el ámbito familiar, cuando los padres, madres o cuidadores adoptan una actitud exigente o negligente hacia los niños, esperando de ellos

comportamientos o respuestas propias de personas adultas o ignorándolos porque no se ajustan a sus expectativas o porque consideran que son “demasiado pequeños”. Esta situación se basa en un apego ambivalente o inseguro, que no genera un clima de confianza y seguridad para el óptimo desarrollo de los NNA, donde la respuesta natural de atención a sus necesidades se ve opacada por priorizar otros aspectos “más importantes”. Por esta razón, todavía es frecuente que los adultos no reconozcamos a los NNA *como sujetos de derecho*; nos resulta difícil comprender que los NNA pueden y deben ser tratados como personas que ejercen sus habilidades y competencias de acuerdo a sus etapas de desarrollo, y que, por lo tanto, una respuesta débil o ausente ante sus inquietudes o problemas les genera estrés, ansiedad, desconfianza y limita la expresión de sus propios sentimientos.

2.3. Explicación de la experiencia

2.3.1. Objetivos

El equipo, **al conocer la práctica social de invisibilizar la situación real de los NNA**, decidió buscar una alternativa que permita dar mayor atención a esta población, teniendo como prioridad identificar situaciones críticas y darles alternativas de solución.

Se buscó **reducir la incidencia de casos que signifiquen la vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes en San Miguel**, teniendo como objetivos específicos **atender la problemática de los NNA de manera directa, empoderarles en práctica de sus derechos y deberes, visibilizando su situación en San Miguel**.

Estos objetivos apuntan directamente a resolver la situación identificada, permitiendo atender de manera directa a los NNA y de manera indirecta a la comunidad, haciéndolos sensibles hacia los temas de niñez y adolescencia.

2.3.2. Población Objetivo

Como DEMUNA San Miguel, la población objetivo son las niñas, niños y adolescentes del distrito, así como aquellos que se encuentren de tránsito y encuentren sus derechos

vulnerados, es decir, que no puedan gozar plenamente de los derechos humanos y tampoco de los derechos especiales que les asisten y forman parte de la Declaración de los Derechos del Niño (1959) y la Convención sobre los Derechos del Niño (1989), siendo esta una afectación a su desarrollo integral, por lo que es función del equipo de la DEMUNA ejecutar las acciones apropiadas para garantizar la recuperación de los derechos vulnerados. La práctica implementada benefició directamente a la población estudiantil de los colegios priorizados, permitiéndoles acceder a los servicios de atención, protección y asistencia.

Esta intervención también ha servido para atender de manera indirecta a las familias de los NNA de estas instituciones, permitiendo trabajar con ellos la mejora de la dinámica familiar en casos puntuales. Asimismo, se trabajó con el personal docente y administrativo de las instituciones educativas, sensibilizándolos y haciéndolos parte del sistema de protección.

2.3.3. Plazos

Tabla 2

Cronograma de ejecución del Programa DEMUNA Itinerante: Espacios de Protección

ETAPA	MES Y AÑO
Diagnóstico y diseño del programa.	Enero – abril 2016
Duración de la implementación del programa.	Abril 2016
Fecha de culminación del programa.	Indefinido

2.3.4. Descripción

La experiencia con el programa **DEMUNA ITINERANTE: Espacios de Protección** consiste principalmente en acercar la DEMUNA al público objetivo, sin necesidad de intermediarios adultos que muchas veces tratan de hablar por los NNA sin tomar en consideración todas las implicancias de su problemática o la exponen sin la importancia que reviste para los NNA.

El programa supuso el desplazamiento periódico del equipo de la DEMUNA San Miguel a instituciones educativas priorizadas dos veces a la semana, aproximadamente 3 horas

por día, brindando atención oportuna a cualquier niño, niña o adolescente que identifique o perciba algún riesgo o daño en agravio suyo o de sus compañeros y familiares.

Esta práctica responde al problema identificado por el equipo: **la indiferencia frente a la situación de los NNA en sus comunidades, iniciando en las familias.** Ante este problema se podrían plantear diferentes soluciones o estrategias: *Campañas de difusión, escuela de padres, madres y cuidadores, charlas con NNA*, sin embargo, se decidió condensar esas estrategias en una sola e *incluir un servicio directo a los NNA*, surgiendo el programa **DEMUNA Itinerante: Espacios de Protección.**

Con el fin de poner en marcha el proceso de implementación, se realizó un diagnóstico de la situación de vida de los NNA y se identificó a los actores clave en la comunidad vinculados a la temática: centros de salud, instituciones educativas, CEM, áreas de la municipalidad, comisarías, etc. Ellos serían nuestros principales aliados para el desarrollo del proyecto. Asimismo, se convocó a reuniones con los directivos de las instituciones educativas públicas de San Miguel para presentarles la propuesta de instalar un equipo de la DEMUNA dos veces por semana en cada colegio, con el objetivo de brindar atención a los alumnos y alumnas, así como también orientar a los docentes sobre los procedimientos de atención para los NNA vulnerados, proporcionándoles instrumentos de detección. Se trabajó arduamente en el cambio de mentalidad respecto al rol de la DEMUNA.

A cada institución educativa fueron enviados dos promotores voluntarios capacitados y supervisados por el equipo interdisciplinario. Las principales acciones del servicio fueron: Presentación y acercamiento de los promotores a la población, reconocimiento de la dinámica estudiantil, desarrollo de sesiones socioeducativas, atención oportuna y acompañamiento, visitas domiciliarias, acciones lúdicas, atención familiar y elaboración de diagnóstico de cada institución educativa, el cual se aterriza en un plan de trabajo que responda a las necesidades particulares de cada colegio.

Otra línea del trabajo se orientó a generar conciencia en los NNA, para que puedan acceder por sí mismos al servicio y se empoderen, ejerciendo su derecho a informarse y solicitar ayuda. Adicional a ello, y porque se entendió que no se puede exigir a los NNA que informen a personas ajenas a su entorno sus problemas, realizamos un acercamiento constante a través del juego y utilizamos la estrategia de buzones de material reciclado, a los que llamamos *DEMUNICAJAS*, para que las niñas y niños depositen sus dudas, consultas o situaciones problemas por las que atraviesen, indicándonos sus nombres y aula, para ayudarles y escucharles. La atención a los alumnos es durante las horas de recreo o entre clases si lo solicitaban a través de las *DEMUNICAJAS*. Esta metodología significó una mejora para la dinámica de la población estudiantil, tanto dentro del colegio como en su hogar y la comunidad, pues se apertura un ambiente cálido y de confianza para ellas y ellos, dándoles voz para alcanzar situaciones de bienestar. Para el nivel secundario se diseñaron fichas con indicadores dirigidas a docentes, para facilitar la detección de situaciones críticas y actuar frente a ellas.

Como trabajo adicional, se desarrollan capacitaciones y sesiones de orientación al cuerpo docente, a fin de facilitarles estrategias para identificar y atender a sus alumnas y alumnos.

La intervención traslada toda la metodología de la DEMUNA, agregando el componente socioeducativo y de acompañamiento.

Se considera una estrategia innovadora desde el punto en que se establecen canales de comunicación directa desde las Defensorías hacia los NNA, especialmente con la creación de las *DEMUNICAJAS*, práctica novedosa para garantizar a los NNA confidencialidad y la oportunidad de desahogarse a través de medios no convencionales. La capacidad de articulación y de generar compromiso con los promotores voluntarios y otros aliados también ha sido un cambio interesante respecto al trabajo extramural que realizaba nuestra DEMUNA.

2.3.5. Dificultades

Tabla 3*Dificultades internas y medidas correctivas*

DIFICULTADES INTERNAS	MEDIDAS CORRECTIVAS
Equipo de trabajo insuficiente para atención en las IE.	Coordinación con universidades para integrar practicantes de trabajo social y psicología al equipo.
Falta de material de trabajo e insumos tecnológicos.	Coordinación con las IE para el uso de TIC y materiales financiados por el propio equipo de trabajo.

Tabla 4*Dificultades externas y medidas correctivas*

DIFICULTADES EXTERNAS	MEDIDAS CORRECTIVAS
Poco interés y temor de algunas instituciones educativas por brindar atención especial a sus NNA.	Reuniones de sensibilización con directores y directoras. Articulación con dirigentes vecinales y APAFA para ingresar a las IE.
Desestimación de situaciones críticas por parte de las IE, especialmente en casos de presunta violencia y trata.	Coordinación directa con instituciones públicas (MIMP, Fiscalías, Juzgados).
Desconocimiento de las labores de la DEMUNA en casos de niñez y adolescencia.	Talleres y sesiones de sensibilización al personal docente.
Temor de los padres, madres y cuidadores frente a la DEMUNA.	Desarrollo de actividades de integración (conversatorios, visitas a la comunidad y participación en reuniones de colegios).

2.3.6. Aliados**Tabla 5***Aliados internos y externos del Programa DEMUNA Itinerante*

ALIADOS INTERNOS	ALIADOS EXTERNOS
Gerencia de Desarrollo Social	MIMP
Subgerencia de Educación y Cultura	Universidades: UNFV, UNMSM, UPC, UPCH.
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto	IE del distrito.

Gerencia de Participación Vecinal	Centros Asistenciales del distrito (MINSA)
	Comisarías de San Miguel y Maranga.

2.3.7. Difusión de la práctica

Para dar a conocer la experiencia de este programa, se socializó con otros equipos de DEMUNAS de Lima Metropolitana y de provincias (COORDEMUNA Lima Centro y DEMUNA de Lamas, Ica, Canchis y Cerro de Pasco).

En la jurisdicción se realizó difusión por sectores, pegando carteles en mercados y repartiendo mosquitos elaborados por el equipo, para que las familias tengan conocimiento de los días de atención en las IE, así como el trabajo informativo al interior de los colegios y en las reuniones del COMUDENA (Comité Multisectorial por los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes). De igual manera, participamos de foros y escuelas de padres, madres y cuidadores para mejorar la intervención desde nuestro programa.

Al interior de la municipalidad se hizo difusión ante la Gerencia de Desarrollo Humano, a través de la elaboración de la MEMORIA ANUAL 2016, 2017, 2018 y 2019, documentos de acceso público desde el portal de transparencia de la comuna sanmiguelina.

III. APORTES MÁS DESTACABLES A LA INSTITUCIÓN

Entre los principales aportes al centro laboral, se destacan los siguientes:

- Implementación del Programa DEMUNA Itinerante: Espacios de Protección.
- Actualización y adecuación de las funciones de la DEMUNA San Miguel a las estipuladas por el Código del Niño y Adolescentes (Ley N.º 29337 y sus modificatorias), debido a que el ROF institucional aprobado mediante la Ordenanza Municipal 279/MDSM incluía acciones de atención de casos de violencia contra mujeres, toda vez que existía la creencia de que las DEMUNA son Defensorías de *la mujer*, el niño y adolescente, pese a que su norma de creación es exclusiva para atender niñas, niños y adolescentes. Al respecto, en mayo del 2017 se modifica el ROF y se adecúan las funciones.
- Se impulsó la creación, mediante la Ordenanza N.º 309/MDSM, del Consejo Consultivo de las Niñas, Niños y Adolescentes – CCONNA San Miguel constituido como un órgano consultivo para la alcaldía, llevando a cabo la primera elección en mayo del 2016.
- Se impulsó la ordenanza que crea la Instancia de Concertación para erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar del distrito de San Miguel, mediante la Ordenanza Municipal N.º 384/MDSM.
- Alcanzar la acreditación del servicio de la DEMUNA de San Miguel para intervenir en los procedimientos por Riesgo de Desprotección Familiar, de conformidad con el DL N.º 1297, garantizando mayor presupuesto y nivel de intervención en favor de la niñez, mediante la Resolución Directoral N.º 070-2020-MIMP-DGNNA-DSLD emitida por la DSLD del MIMP.

- Creación de la Subgerencia de Bienestar Social y DEMUNA como unidad orgánica dependiente de la Gerencia de Desarrollo Social.
- Alcanzar la premiación como finalistas por el Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública otorgado por **Ciudadanos al Día** y la **Universidad del Pacífico** en los años 2017 y 2018.
- Se ejerció la representación de la institución como Subcoordinador de la COORDEMUNA Lima Centro, para articular acciones de protección entre distritos de la red metropolitana.
- Se impulsó el Programa Hombres por la Igualdad de San Miguel, como servicio comunitario de los CEM y el colectivo Entre Patas en el distrito.
- Implementación de los servicios de atención a población vulnerable virtuales durante la emergencia sanitaria por COVID, especialmente en atención a población en riesgo social, desde la Subgerencia de Bienestar Social y DEMUNA.
- Reactivación el Programa Crea Mujer en modalidad virtual, para fortalecer las capacidades productivas y de desarrollo económico de las vecinas del distrito.
- Adecuación del Consejo Distrital de Participación de la Juventud del Distrito de San Miguel mediante la Ordenanza N.º 434/MDSM.

IV. CONCLUSIONES

Respecto a lo expuesto en el presente trabajo, se señalan las siguientes lecciones aprendidas para la intervención con infancias y adolescencias en el espacio local:

a. Pese a que la normativa sobre niñez y adolescencia en el país no especifica la intervención del profesional en trabajo social, tampoco lo excluye, por lo que es importante continuar aportando en la atención, asistencia y defensa de este grupo poblacional.

b. Los gobiernos locales pueden disponer, debido a su autonomía, mecanismos para optimizar los servicios y programas municipales, particularmente aquellos orientados a población vulnerable, según lo establecido en la Ley Orgánica de Municipalidades y la legislación aplicable respecto niñez y adolescencia.

Respecto a la intervención de las y los trabajadores sociales:

c. Del trabajo realizado en la DEMUNA de la MDSM se puede concluir que el trabajo social, como profesión de intervención con población en situación de vulnerabilidad y con carácter fuertemente humanista, puede y debe aportar en espacios como las DEMUNA, con el propósito de mejorar la calidad del servicio dirigido a NNA, teniendo en cuenta las responsabilidades establecidas por la normativa vigente, donde se requiere explorar, conocer y analizar la situación sociofamiliar de las y los usuarios, con el fin de disponer las acciones defensoriales y sustentar las medidas de protección correspondientes.

d. La metodología del trabajo social se adapta con facilidad a cualquier intervención e implica cambios positivos a favor de la población objetivo, siendo posible su implementación mediante programas y proyectos de desarrollo dirigidos a las municipalidades, con especial atención en la población infantil y adolescente.

e. Los gobiernos locales, siendo espacios de atención directa a la población, no ha reconocido plenamente la importancia de conformar equipos de trabajo integrados por profesionales debidamente capacitados para responder de manera efectiva y eficiente a las necesidades sociales, por lo que es importante visibilizar la capacidad y el nivel de intervención que podemos ejercer desde el trabajo social.

Respecto al trabajo en las DEMUNA y la intervención a favor de niñas, niños y adolescentes:

a. Los servicios de atención a población en situación de vulnerabilidad, en particular los que trabajan con NNA, tienen una mirada psicosocial, por lo que se hace necesario la presencia de profesionales capacitados para tal fin, en vista de que muchas veces, y por la función de desarrollar audiencias de conciliación extrajudicial u otras vinculadas al derecho, se piensa que los profesionales idóneos son exclusivamente abogados y abogadas, cuando lo esencial es contar con equipos interdisciplinarios que no permitan que el servicio termine siendo meramente legalista.

b. La normatividad vigente para las DEMUNA acreditadas no contempla como miembro indispensable del equipo interdisciplinario al profesional de trabajo social, pese al enfoque psicosocial que le rige, a diferencia de otros servicios especializados como las Unidades de Protección Especial (UPE), donde sí se establece que los equipos deben ser conformados por profesionales de las áreas jurídicas, psicológicas y del trabajo social logrando una mirada integral de las condiciones de vida de las infancias y las adolescencias.

f. Para fortalecer la gestión estatal en la provisión de servicios a la niñez y adolescencia, es indispensable sensibilizar, concientizar, capacitar y articular con diferentes actores sociales vinculados con la problemática identificada son las principales estrategias para promover el desarrollo de proyectos o programas enfocados

en atender las necesidades de sectores poblacionales desfavorecidos, como se logró con la implementación del Programa DEMUNA Itinerante: Espacios de Protección en San Miguel.

g. Así como las DEMUNA, las instituciones educativas también se presentan como un potencial espacio para la praxis profesional del gremio de trabajo social, que no debe ser dejado de lado, pudiendo ser parte de equipos interdisciplinarios que atiendan las necesidades del estudiantado, sus familias y el clima escolar, como se ha evidenciado a través de la experiencia del Programa DEMUNA Itinerante: Espacios de Protección.

h. El trabajo en servicios de atención a población vulnerable, en especial a las infancias, es fundamental, no solamente porque lo exija la ley, sino porque es ética y moralmente responsabilidad de todas y todos aportar en su protección, desarrollo y formación.

i. El trabajo en las DEMUNA requiere en gran medida del respaldo político y de una adecuada capacidad administrativa del equipo de defensores para obtener los insumos y recursos para lograr un trabajo de calidad.

V. RECOMENDACIONES

A los Gobiernos Locales:

j. Sistematizar las experiencias de trabajo de las DEMUNA que cuenten con profesionales del trabajo social, a fin de replicar experiencias novedosas y de éxito.

k. Incorporar en las áreas de intervención directa con población en riesgo social a trabajadores y trabajadores sociales, para asegurar la prestación de atenciones especializadas que respondan a las necesidades de estos grupos poblacionales.

A las escuelas de trabajo social:

l. Hacer incidencia desde la colectividad del Trabajo Social a nivel nacional, a fin de que el MIMP, como ente rector, incorpore entre los requisitos obligatorios para la acreditación de las DEMUNA a las y los profesionales de trabajo social, situación que sí se viene dando en los CEM de todo el país.

m. Priorizar en el plan de estudio de pregrado en trabajo social cursos enfocados en intervención con población en situación de vulnerabilidad, que incluya la evaluación y estudio del marco legal actual, toda vez que permite a los futuros egresados y egresadas tener una mirada más amplia de lo que requiere el mercado y, por tanto, ser más competitivos.

n. Visibilizar las intervenciones de trabajadoras y trabajadores sociales a través de la sistematización de experiencias, logrando promover la inserción laboral y la mayor captación de futuros profesionales.

o. Promover el desarrollo de las prácticas de pregrado en gobiernos locales, en específico en las DEMUNA, así como la celebración de convenios de cooperación interinstitucional.

p. Promover desde la academia el reconocimiento a diferentes entidades, tanto públicas como privadas, por la implementación de buenas prácticas que contribuyan al

bienestar y progreso social, como un mecanismo para incentivar el desarrollo de las mismas en diferentes ámbitos, tal como lo vienen desarrollando a la fecha colectivos sociales y algunas universidades en el país, tal como ha hecho el Programa Buenas Prácticas en Gestión Pública de Ciudadanos al Día con el Programa DEMUNA Itinerante.

VI. REFERENCIAS

- Decreto Legislativo N.º 1297, Decreto Legislativo para la Protección de las niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos. (30 de diciembre de 2016). *Diario Oficial "El Peruano"*. Lima, Perú.
- Decreto Legislativo N.º 1377, Decreto Legislativo que fortalece la Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes. (24 de agosto de 2018). *Diario Oficial "El Peruano"*. Lima, Perú.
- Decreto Supremo N.º 001-2018-MIMP, Decreto Legislativo para la Protección de las niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos. (10 de febrero de 2018). *Diario Oficial "El Peruano"*. Lima, Perú.
- Decreto Supremo N.º 005-2019-MIMP, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Servicio de las Defensorías de la Niña, Niño y Adolescente. (07 de marzo de 2019). *Diario Oficial "El Peruano"*. Lima, Perú.
- Decreto Supremo N.º 008-2021-MIMP, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional Multisectorial para las Niñas, Niños y Adolescentes al 2030. (25 de junio de 2021). *Diario Oficial "El Peruano"*. Lima, Perú.
- Defensoría del Pueblo. (2013). *¡Fortalezcamos las DEMUNA! Defendiendo los derechos de los niños, niñas y adolescentes*. Lima: Serie Informes Defensoriales – Informe N.º 164.
- Ley N.º 26102, Ley que Aprueba el Código de los Niños y Adolescentes. (24 de diciembre de 1993). *Diario Oficial "El Peruano"*. Lima, Perú.
- Ley N.º 27972, Ley Orgánica de Municipalidades. (27 de mayo de 2003). *Diario Oficial "El Peruano"*. Lima, Perú.
- Municipalidad Distrital de San Miguel. (s.f.). *Misión y Visión*. Obtenido de www.munisanmiguel.gob.pe:
https://www.munisanmiguel.gob.pe/Transparencia/archivos/procuraduria_publica/2021/PDLC_20210723_001.pdf
- Municipalidad Distrital de San Miguel. (s.f.). *Plan de Desarrollo Local Concertado*. Obtenido de <https://www.munisanmiguel.gob.pe/>:
https://www.munisanmiguel.gob.pe/Transparencia/archivos/procuraduria_publica/2021/PDLC_20210723_001.pdf
- Ordenanza N.º 403/MDSM, Ordenanza que aprueba la adecuación y modificación de la Estructura Orgánica y Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad Distrital de San Miguel. (01 de abril de 2020). *Diario Oficial "El Peruano"*. Lima, Perú.
- Resolución Ministerial N.º 234-99-PROMUDEH, que aprueba el Reglamento del Servicio de Defensoría del Niño y el Adolescente. (20 de julio de 1999). *Diario Oficial "El Peruano"*. Lima, Perú.