UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA

ESCUELA DE DERECHO

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

"EFICACIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LA DEFENSORÍA MUNICIPAL DE NIÑO Y DEL ADOLESCENTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TUMBES. JULIO - SETIEMBRE 2015".

AUTORES

Bach. PALACIOS OLAYA, Elizabet.

Bach. VILLAR ZÁRATE, Alex Lorenzo.

ASESOR : **Mg.** Hugo Valencia Hilares

CO ASESORA : **Dra.** Carmen Rosa Alcántara Mío

TUMBES-PERÚ

2016

RESPONSABLES

_____
ELIZABET PALACIOS OLAYA
EJECUTORA

_____
ALEX LORENZO VILLAR ZÁRATE
EJECUTOR

_____
Mg. HUGO VALENCIA HILARES
ASESOR

JURADO

_____
Abg. WALTER POZO NEIRA
PRESIDENTE

_____
Dr. JORGE PUELL PALACIOS
SECRETARIO

_____
Abg. RAÚL CHIROQUE GUERRERO
VOCAL

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a mis padres Teolinda y Belarmino por su apoyo incondicional, a mis hermanos y a toda mi familia por guiar mi camino, a mi compañero de estudio, amigo y pareja Alex por su grata compañía y a todas las personas que rodean mi vida porque su presencia agrega sentido a la mía.

Elizabet.

A mis padres, María Soledad y Alcantar, que siempre me han dado su apoyo incondicional y a quienes debo este triunfo profesional, por todo su trabajo y dedicación para darme una formación académica y sobre todo humanista y espiritual.
Para mis hermanos, Jessica, Gilda, Joel, a mi pareja Elizabet. De ellos es este triunfo y para ellos es todo mi agradecimiento.

Alex Lorenzo.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios, porque sin él nada de esto fuera posible.

Al jefe de la Oficina de la Defensoría del Pueblo de Tumbes, por su colaboración con la facilitación de información.

A nuestro asesor y co asesora, por su apoyo en el desarrollo del presente trabajo.

A los colaboradores de la Oficina de la Defensoría Municipal del niño y del adolescente de la Municipalidad Provincial de Tumbes, por su disponibilidad en la aplicación de los instrumentos de investigación.

Asimismo, un agradecimiento especial a los usuarios de la de la Defensoría Municipal del niño y del adolescente Municipalidad Provincial de Tumbes, por su colaboración para brindar información.

Los autores

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, Bach. **ELIZABET PALACIOS OLAYA**, egresada de la Escuela de Derecho de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Nacional de Tumbes, declaro que los resultados reportados en esta tesis, son producto de mi trabajo, con el apoyo consentido de terceros. Asimismo declaro que, he mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos. En ese sentido, afirmo que cualquier información presentada sin citar a un tercero es de mi propia autoría. Finalmente declaro que la elaboración de esta tesis se realizó con la dirección y apoyo de mi asesor de tesis y mi jurado calificador.

Elizabet Palacios Olaya.

Yo, Bach. **ALEX LORENZO VILLAR ZÁRATE**, egresado de la Escuela de Derecho de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Nacional de Tumbes, declaro que los resultados reportados en esta tesis, son producto de mi trabajo, con el apoyo consentido de terceros. Asimismo declaro que, he mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos. En ese sentido, afirmo que cualquier información presentada sin citar a un tercero es de mi propia autoría. Finalmente declaro que la elaboración de esta tesis se realizó con la dirección y apoyo de mi asesor de tesis y mi jurado calificador.

Alex Lorenzo Villar Zárate.

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado Calificador:

Dando cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Tumbes, para obtener el título Profesional de Abogado. Presentamos la tesis denominada "Eficacia en la prestación del servicio de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Tumbes. Julio - setiembre 2015", con la finalidad de determinar el nivel de eficacia en la prestación del servicio de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Tumbes, de acuerdo a los Estándares Internaciones de Derechos Humanos.

Señores Miembros del Jurado, con esta tesis se contribuye a enriquecer la información referida al tema de estudio, así como a las exigencias establecidas por nuestra Universidad.

Los autores

INDICE

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de Originalidad	vi
Presentación	vii
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	12
I.- Planteamiento del Problema	14
Título	14
Situación Problemática	14
Formulación del problema	15
Justificación	16
Objetivos	17
Objetivos General	17
Objetivos Específicos	17
II.- Hipótesis y Variables	18
Formulación de la Hipótesis	18
Variable Independiente	18
Definición Conceptual	18
Definición Operacional	18
Dimensiones	18
Indicadores	18
Variable Dependiente	18
Definición Conceptual	19
Definición Operacional	19
Dimensiones	19
Indicadores	19
III.- Marco de Referencia del Problema	20
Antecedentes.	20
Antecedentes en el Ámbito Internacional.	20
Antecedentes en el Ámbito Nacional.	24
Antecedentes en el Ámbito Local	25
Marco legal.	26
Bases Teóricas	27
Estudio de la Eficacia	27

Estándares Mínimos de Adecuada Prestación de los Servicios de las DEMUNA's 28
Teoría Sobre los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes 34
Obligaciones del Estado Frente a los Niños, Niñas y Adolescentes 39
Organización de las DEMUNA's 43
El Sistema Nacional de Defensorías del Niño y del Adolescente - Sndna 49
Integrantes del Sistema Nacional de Defensoría del Niño y Adolescentes 50
La Defensoría Municipal del Niño y el Adolescente 53
Funciones de la DEMUNA 56
Principios 57
Labor de la DEMUNA 58
Definición de Términos Básicos 58
IV.- Marco Metodológico 61
Metodología 61
Tipo de Estudio 61
Diseño de Investigación 61
Método de Investigación 61
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos 61
Población y Muestra 62
Validación y Confiabilidad de Instrumentos 64
Análisis de Datos 65
V.- Resultados 66
Confiabilidad de Instrumentos de Estudios 66
Descripción de Resultados 66
Resultados de Entrevista 66
Resultados de Guía de Observación 76
Resultados de Encuesta a Usuarios 79
VI.- Conclusiones 85
VII.- Referencias Bibliográficas 87
VIII.- Anexos 89
Instrumentos de Recolección de Datos 90
Tablas de Resultados 103
Matriz de Consistencia 110

RESUMEN

La Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente - DEMUNA, es un espacio Municipal para la Protección y Promoción del Desarrollo Integral de la Niñez y Adolescencia; y su importancia y eficacia es perceptible no solo en el crecimiento de las mismas sino en el número de casos atendidos satisfactoriamente y en las condiciones en que se presta el servicio. En una perspectiva de Derechos Humanos, las DEMUNAS no son pensadas tan solo como un ente que pone límitea la opresión, sino también como un programa que puede guiar u orientar las políticaspúblicas de los Estados y contribuir al fortalecimiento de las institucionesDemocráticas.

La presente investigación titulada "Eficacia en la prestación del servicio de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Tumbes. Julio – setiembre 2015". Tiene como objetivo general el Determinar el nivel de eficacia en la prestación del servicio de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Tumbes. Aplicando una metodología, cuyo tipo de estudio es el no experimental, de diseño descriptivo simple, cuya población de estudio la conformó el total de trabajadores de la Oficina de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente; a los que se les aplicó una guía de entrevista, en el cual se evidencia el nivel de eficacia en la prestación del servicio de acuerdo a los estándares internacionales de Derechos Humanos. Asimismo se aplicó una encuesta a los usuarios, además se desarrolló un guía de observación, que permitió contrastar la información recogida en la entrevista y la encueta con la realidad.

De la misma manera se planteó una Hipótesis, la cual evidencia de acuerdo los resultados el nnivel de eficacia en la prestación del servicio de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Tumbes, de acuerdo a los Estándares Internacionales de Derechos Humanos.

Palabras clave: Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente, Municipalidad Provincial de Tumbes, estándares internacionales de Derechos Humanos.

ABSTRACT

The Municipal Ombudsman for Children and Adolescents - DEMUNA, is a municipal space for the Protection and Promotion of Integral Development of Children and Adolescents; and their importance and effectiveness is noticeable not only in themselves but growth in the number of cases treated successfully and the conditions under which the service is provided. In a human rights perspective, these are not intended only as a limit to oppression, but also as a program that can guide or orient public policies of states and contribute to the strengthening of democratic institutions.

This research entitled "Efficiency in the service of the Municipal Defender of Children and Adolescents of the Provincial Municipality of Tumbes. July - September 2015 ". General objective to determine the level of effectiveness in the service of the Municipal Defender of Children and Adolescents of the Provincial Municipality of Tumbes. Applying a methodology, the type of study is not experimental, simple descriptive design whose study population formed the total workforce of the Office of the Municipal Defender of Children and Adolescents; those who were given an interview guide in which the level of effectiveness is evident in the service according to international human rights standards. A survey was also applied to users, also an observation guide, which allowed verify the information collected in the interview and poll developed with reality.

In the same way a hypothesis was proposed, which evidence according the results the nnivel efficiency in the service of the Municipal Defender of Children and Adolescents of the Provincial Municipality of Tumbes, according to International Human Rights Standards.

Keywords: Municipal Defender of Children and Adolescents, Provincial Municipality of Tumbes, international human rights standards.

INTRODUCCIÓN

La investigación desarrollada tiene su punto de partida o motivación, en la necesidad de analizar la realidad que se presenta en la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (Demuna), de la Municipalidad Provincial de Tumbes, respecto a la prestación del servicio, el cual se debe brindar de acuerdo con los estándares internacionales de disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad, teniendo en cuenta que la Constitución Política Peruana establece que tanto la comunidad como el Estado tienen el deber de proteger especialmente al niño, niña y adolescente.

Para la investigación desarrollada se ha establecido como objetivo general: Determinar la eficacia en la prestación del servicio de la Defensoría Municipal de Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Tumbes. Julio – setiembre. Para alcanzar el objetivo general se ha precisado los siguientes objetivos específicos: Identificar las condiciones en la prestación del servicio de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Tumbes. Identificar las debilidades en la prestación del servicio de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Tumbes. Evaluar la prestación del servicio de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Tumbes, a través de los estándares internacionales de protección de derechos.

Asimismo, en cuanto a la Metodología utilizada para la realización de la investigación, se ha escogido el tipo de investigación básico – descriptivo, mediante el método de la observación y del análisis, y se aplicaron las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de datos: La encuesta, el cuestionario y la entrevista.

De otro lado, se plantea como hipótesis que; el nivel de eficacia en la prestación del servicio de la Defensoría Municipal de Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Tumbes. Julio - setiembre 2015, es baja.

En la investigación fue necesario describir los derechos de los niños, niñas y adolescentes, contemplados en normas nacionales e internacionales; las obligaciones del Estado para la protección y promoción de estos derechos. Asimismo las obligaciones de las Defensorías Municipales del Niño y Adolescente, contempladas en la normativa nacional, teniendo en cuenta los estándares desarrollados por el Comité de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales para dar seguimiento a las actuaciones gubernamentales en la implementación de los derechos humanos reconocidos en los tratados internacionales en los que el Perú forma parte, lo que permitirá evaluar la eficacia en la prestación del servicio de la Demuna de la Municipalidad Provincial de Tumbes.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Título

Eficacia en la prestación del servicio de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Tumbes. Julio – setiembre 2015.

1.2. Situación Problemática

Los niños, niñas y adolescentes del Perú requieren de un Estado que priorice la implementación de acciones y políticas públicas, para prevenir la vulneración de sus derechos fundamentales y garantizar el correcto funcionamiento de las entidades responsables de brindarles atención.

Las Defensorías del Niño y del Adolescente deben servir como medio para la formulación y ejecución de las políticas públicas en materia de niñez y adolescencia, y en especial, para la implementación del Plan Nacional de Acción por la Infancia y la Adolescencia 2012-2021. Con lo cual se garantizaría la efectiva promoción y protección de los derechos del niño, niña y adolescente, no obstante es imprescindible para el logro del fin de las Defensorías Municipales del Niño y Adolescente, tener en cuenta las condiciones en que éstas brinda los servicios, las cuales deben cumplir con los estándares de Disponibilidad, Accesibilidad, Aceptabilidad y Calidad.

La Municipalidad Provincial de Tumbes, cuenta con una Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente, que es vista con poca importancia y se percibe como un órgano ineficaz, lo cual resulta preocupante teniendo en cuenta que las Defensorías Municipales del Niño y Adolescente son consideradas como la red especializada en niñez y adolescencia más grande del país, y más accesibles a la población, siendo así, y teniendo en cuenta el interés superior del niño y del adolescente, es necesario que la Defensoría Municipal del Niño y del adolescente de la Municipalidad Provincial de Tumbes, como todas

las Defensorías Municipales del Niño y Adolescente, cumplan los estándares mínimos que permitan su eficacia.

En el periodo de la investigación comprendida entre julio – setiembre 2015, se observó que las instalaciones de la Defensoría Municipal del Niño y del adolescente de la Municipalidad Provincial de Tumbes, se ubican en un segundo piso, correspondiéndole una oficina pequeña, dividida precariamente en dos ambientes reducidos, que en su interior no cuenta con servicios higiénicos, asimismo no existen rampas ni pasamanos que permitan el acceso a personas con discapacidad física.

Es importante acotar que el cumplimiento de los estándares mínimos de disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad, garantizan la efectividad del rol y fin de la Defensoría de la Municipalidad Provincial de Tumbes, y su intervención en el marco del principio de interés superior del niño y adolescente.

La relevancia de evaluar la eficacia en la prestación del servicio, radica en poder identificar los principales problemas y debilidades de su gestión, ya que los niños, niñas y adolescentes del Perú requieren de un Estado que priorice la implementación de acciones y políticas públicas para prevenir la vulneración de sus derechos fundamentales y garantizar el correcto funcionamiento de las entidades responsables de brindarles atención.

1.3. Formulación del problema

Por lo manifestado es preciso preguntarse:

¿Cuál es el nivel de eficacia en la prestación del servicio de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Tumbes. Julio – setiembre 2015?

1.4. Justificación

La investigación a desarrollar se justifica en la necesidad de resaltar la realidad en la prestación de los servicios de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Tumbes, ya que es la instancia encargada de promover y proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes, e implementar mecanismos en beneficio de este importante grupo poblacional.

Así teniendo en cuenta que la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente, se ha constituido en uno de los actores más cercanos a las necesidades de nuestros niños, niñas y adolescentes, resulta importante evaluar la eficacia en los servicios que brinda, puesto que la vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en la provincia de Tumbes es un problema latente.

Si bien, las funciones a cargo de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente son importantes en el sentido que se pone en juego derechos fundamentales de uno de los grupos al que el estado brinda una especial protección, ello no se condice con la percepción que tiene la ciudadanía de la provincia de Tumbes, que no encuentra a la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente como una instancia importante y eficaz en la promoción y protección de derechos fundamentales de niños, niñas y adolescentes.

De otro lado, en un sentido más amplio se justifica en la realidad que se ha mostrado a través de investigaciones –como la de la Defensoría del Pueblo- sobre la calidad en los servicios de las Defensorías Municipales del Niño y del Adolescente, en algunos departamentos del Perú, la cual ha evidenciado una deficiente calidad en los servicios que brinda.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

- Determinar el nivel de eficacia en la prestación del servicio de la Defensoría Municipal de Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Tumbes. Julio - setiembre 2015.

1.5.2. Objetivos específicos

- Evaluar la eficacia en la prestación del servicio de la defensoría municipal del niño y del adolescente de la municipalidad provincial de tumbes, de acuerdo a los estándares internacionales de derechos humanos.

- Adecuar instrumentos de recolección de datos para medir la eficacia en la prestación del servicio de la defensoría municipal del niño y del adolescente de la municipalidad provincial de tumbes.

- Establecer la relación entre los niveles de eficacia en la prestación del servicio de la defensoría municipal del niño y del adolescente de la municipalidad provincial de tumbes.

II. HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de la Hipótesis

El nivel de eficacia en la prestación del servicio de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Tumbes es bajo.

2.2. Variable Independiente:

Eficacia en la Prestación del servicio.

2.2.1. Definición Conceptual:

Capacidad de lograr los resultados esperados para una adecuada prestación del servicio, orientado a la promoción y protección del desarrollo integral de la niñez y adolescencia.

2.2.2. Definición Operacional

Funciona a partir de las políticas públicas de promoción y protección de los derechos del niño y del adolescente, así como del ente ejecutor.

2.2.3. Dimensiones:

- Eficacia

2.2.4. Indicadores:

- Alto
- Medio
- Bajo

2.3. Variable Dependiente:

- Prestación del servicio.

2.3.1. Definición Conceptual:

Medidas adoptadas por parte de la institución promotora –MPT- para garantizar la eficacia en la prestación del servicio, a través de los

estándares internacionales de disponibilidad, aceptabilidad, accesibilidad y calidad.

2.3.2. Definición Operacional:

Evaluación de la prestación del servicio, a través de los estándares internacionales.

2.3.3. Dimensiones

- Disponibilidad
- Aceptabilidad
- Accesibilidad
- Calidad

2.3.4. Indicadores

- Servicios básicos
- Infraestructura
- Materiales
- Financiamiento
- Personal
- Atención
- Servicio

III. MARCO DE REFERENCIA DEL PROBLEMA

3.1. Antecedentes

Para la elaboración del presente anteproyecto de tesis, se procedió a realizar una exhaustiva búsqueda de información, relacionada con el tema objeto de la investigación, que permitiera abordar con amplitud la problemática. Así se precisa información de acuerdo al siguiente detalle:

3.1.1. Antecedentes en el ámbito Internacional

Se realizó la búsqueda sobre investigaciones a nivel internacional respecto a estudios sobre la eficacia de las Defensorías de los niños, niñas y adolescentes que se desenvuelven en un ámbito local como el de la Municipalidad Provincial de Tumbes. Sin embargo no se encontraron estudios de ese tipo.

No obstante, cabe resaltar que a nivel Latinoamericano existen instituciones que se encargan de velar por el cumplimiento de los derechos del niño, niña y adolescente en su ámbito local[1], tal es el caso de:

3.1.1.1. Chile

- **Las Oficinas de Protección de Derechos:** El Sistema de Protección a los Derechos de los Niños, Niñas Adolescentes es un Servicio del Nivel Local.

La Ley de Menores de 1967, crea y define las funciones de:

- La Judicatura de Menores
- La Policía de menores y
- El Consejo Nacional del Menor (CONAME).

[1] Estudio sobre la Defensoría Municipal del niño y Adolescente, realizado por la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Nacional del Centro del Perú UNCP. 2012.

a) **Principios Orientadores del Modelo de Oficina de Protección de Derechos.**

La población infanto – adolescente como sujeto de derecho.

- Interés superior del niño o niña.
- Integralidad y participación.
- Responsabilidad primordial de los padres y la familia en la crianza de sus hijos, e igualdad entre la madre y el padre.

b) **Modelo Técnico Operativo de las Oficinas de Protección de Derechos.**

Área de Protección.- Ejerce la protección administrativa de derechos, a través de la atención psicosocial o asistencia legal directa a niños (as), adolescentes y/o sus familias.

Fase de Acogida.- Es el momento del ingreso y recepción de un niño, niña, adolescente y/o su familia a la OPD.

Fase de Calificación.- A cargo del equipo profesional multidisciplinario (Asistente Social, Psicólogo/a y Abogado/a) y tiene por objetivo realizar la evaluación diagnóstica de la situación.

Fase de Seguimiento.- Cuando el equipo constata que los cambios que han ocurrido aseguran la estabilidad de la nueva situación perseguida.

3.1.1.2. ARGENTINA

- **Oficina de Defensa de Derechos del Niño y el Adolescente de Guaymallén Mendoza.-** Se define como un organismo multisectorial de carácter local y como una instancia institucional de toma de decisiones para la elaboración y coordinación de propuestas integrales de políticas para la niñez y adolescencia.

a) **Funciones de la oficina de defensa de derechos del niño y el adolescente.-** Problematizar las instituciones estimulando la alteración de sus prácticas para así fortalecer y crear estrategias de inclusión que incorporen a los niños y creación y adolescentes a la oferta de servicios implementados fortalecimiento desde las políticas sociales básicas.

Garantizar asistencia legal y social a los niños y los niños y adolescentes víctimas de delitos (artículo 8 de la ley provincial) y aquellos imputados de delitos (artículos adolescentes 131, 132 y 133 de la ley provincial, 40 de la CDN) e implementar algunas de las medidas de protección planificación de del artículo 180 de la ley provincial en situaciones de amenaza y/o violación de derechos.

b) **Áreas programáticas de la oficina**

Servicio de Protección de Derechos: Es el receptor directo de la demanda institucional o espontánea y cumple funciones en los ámbitos de asesoría, patrocinio legal y diseño e implementación de estrategias sociales.

Programas: Cuenta con los siguientes programas:

Fortalecimiento de Vínculos Familiares, Trabajo Infantil, Taller de Construcción de y Ejercicio de Ciudadanía Adolescentes, Talleres de Producciones Radiales, Programa para Infractores de Ley, Capacitación para la Adecuación de la Convención Sobre Derechos del Niño.

Coordinaciones y Articulaciones: Busca superar la fragmentación y las acciones sectoriales desarticuladas, Para ello establece coordinaciones en base a convenios con universidades, organizaciones vecinales, cooperativas y organizaciones no gubernamentales.

3.1.1.3. BRASIL

El caso de Brasil ha sido emblemático en la Región Latinoamericana; su sello fue básicamente, el unir la protección y defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, al proceso de recuperación y reconstrucción democrática del país. El movimiento social de Brasil entendió, desde un comienzo, la lucha por los derechos humanos de la niñez como una lucha política.

- **Los Consejos Municipales de Derechos del Niño y del Adolescente.-** Están conformados en partes iguales por representantes de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales y son los responsables de la formulación y control de políticas públicas en el nivel local y del registro y control de las organizaciones no gubernamentales en relación a estas políticas.

a) Los Consejos Tutelares El Consejo Tutelar está compuesto por personas escogidas democráticamente por la comunidad, por su parte, cada municipio es autónomo para establecer algunos criterios o requisitos para los candidatos, por ejemplo la profesión. El Consejo debe funcionar como una instancia de recepción de denuncias, de derivación y resolución de los casos que llegan a él, y es responsable de las medidas de protección ante situaciones de amenaza o vulneración de los derechos establecidos en el Estatuto del Niño y del Adolescente del adolescentes Brasil.

Se establecen tres formas para la amenaza o violación de en derechos ante las cuales el Consejo debería intervenir:

- Acción u omisión de la sociedad o el estado.
- Falta, omisión o acción de los padres o adultos responsables.

- La propia conducta del niño o adolescente.

3.1.2. Antecedentes en el ámbito Nacional

En el ámbito Nacional, se ha logrado ubicar un estudio sobre el desempeño de las Demuna en el Perú; el cual se detalla a continuación:

3.1.2.1. Informe Defensorial N° 164, "Fortalezcamos las Demuna. Defendiendo los derechos de los niños, niñas y adolescentes" 2013[2].

La Defensoría del Pueblo, en cumplimiento de sus funciones y atribuciones elaboró un detallado informe respecto a la calidad de los servicios que brindan las Demuna, ubicadas en las regiones de Apurímac, Ayacucho, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Ica, Lima, Loreto y Madre de Dios.

El informe pone énfasis en la necesidad de asignar y ejecutar el presupuesto necesario para que las Demuna mantengan servicios básicos, como agua y desagüe, baños, salas especiales para la atención, salas de conciliación, mobiliario, equipos y materiales de oficina, internet, rampas de acceso y pasamanos para personas con discapacidad. La supervisión encontró, por ejemplo, que el 83% de las Demuna no posee salas especiales para niños y niñas, el 54% no cuenta con un ambiente privado y el 45% no cuenta con baños dentro del local.

El informe pone en evidencia lo imprescindible que resulta que su personal cuente con condiciones adecuadas y con la debida capacitación en temas de su competencia con perspectiva de género, enfoque de derechos e interculturalidad para el cumplimiento cabal de sus funciones. Así, se ha detectado que el

[2]Serie de informes de la Defensoría del Pueblo – Perú.

33% del personal de las Demuna no ha recibido capacitación de ningún tipo para cumplir con sus funciones.

De otro lado, a partir de este informe, se tomará como aporte para la investigación a desarrollar, el conjunto de estándares sustentados en los estándares internacionales propuestos por el Comité de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales para evaluar el cumplimiento que los Estados parte de los tratados internacionales sobre derechos humanos deben cumplir, lo cual tiene como finalidad, orientar a las instituciones promotoras y responsables de dichas entidades estatales sobre las condiciones y los requisitos mínimos que deben reunir para la prestación adecuada de sus servicios.

3.1.3. Antecedentes en el ámbito Local

A nivel Local, no se han ubicado estudios sobre eficacia o capacidades de las Demuna en Tumbes, sin embargo algunas entidades estatales han realizado acciones a favor de los niños, niñas y adolescentes de Tumbes.

Así tenemos:

- El **convenio de Cooperación Interinstitucional Tumbes-Callao**[3], cuyo fin es realizar acciones conjuntas en favor de los niños más pobres de ambas regiones.
- El Proyecto**"Derechos y Protección para Niños, Niñas y Adolescentes que trabajan en Tumbes. Fase II",** cuyo objetivo es Contribuir a la disminución del trabajo infantil y adolescente peligroso en la región Tumbes.[4]

[3] Convenio firmado en octubre de 2012 por los gobernadores regionales de la época.
[4] Período de ejecución noviembre 2009 – diciembre 2012. Impulsado por El CESIP, organización no gubernamental de desarrollo, fundada en 1976, comprometida con la superación de las barreras personales, institucionales y sociales que limitan el ejercicio pleno de derechos de niños, niñas, adolescentes y mujeres adultas.

3.2. Marco Legal

Con la aprobación del Código de los Niños y Adolescentes en1992[5] el Estado peruano inició la implementación de las obligaciones previstas en la Convención sobre los Derechos del Niño[6].

Desde entonces se han promulgado una serie de normas que buscan fortalecer y consolidar la gestión de las Defensorías del Niño y Adolescente, destacando las siguientes:

- Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño - ONU, ratificada por el Perú mediante Resolución Legislativa Nº 25278 del 03 de agosto de 1990.
- Constitución Política del Perú de 1993.
- Ley N° 27337 – Nuevo Código de los Niños y Adolescentes.
- Reglamento Nº 003-2005-MIMDES de Funciones del MIMDES como Ente Rector del Sistema Nacional de Atención Integral al Niño y al Adolescente.
- Directiva N° 006-99-PROMUDEH, "Normas para el registro de las Defensorías del Niño y el Adolescente" publicado el 04.06.1999.
- R.M 09-06-2000, Directiva sobre la participación de la Comunidad en la Difusión y Cumplimiento de los Derechos de las niñas, niños y adolescentes, publicado el 03.06. 2000.
- Resolución Ministerial Nº 234-99-PROMUDEH Que aprueba el Reglamento del Servicio de Defensoría del Niño y el Adolescente, publicado el 20 de julio de 1999.
- Ley Orgánica de Municipalidades Nº 27972 publicada el 27.05.2003.
- Ley de Conciliación, Ley 26872 y su ampliatoria Ley 27007.
- Guía Nº 669-2006-MIMP de Procedimientos de Atención de Casos en las Defensorías del Niño y el Adolescente. 12.09.2006.

- [5] Aprobado por Decreto Ley N° 26102, publicado el 29 de diciembre de 1992 en el Diario Oficial El Peruano. Entró en vigencia el 28 de junio de 1993.
[6] A través del referido código se creó el Sistema Nacional de Atención Integral al Niño y Adolescente (Snaina), como sistema encargado de dictar políticas Nacionales y coordinar los planes, programas y acciones de las instituciones público privadas dirigidas a los niños y adolescentes.

- RM 670-2006- MIMP, Lineamientos de Política sobre el Sistema de Defensorías del Niño y del Adolescente. 12.09.2006.
- D.S N°001-2012-MIMP. Plan Nacional de Acción por la Infancia y la Adolescencia 2012 – 2021. Publicado el 14.04.2012.

3.3. Bases teóricas

3.3.1. Estudio de la eficacia

La eficacia es la relación existente entre el vector producto y el vector resultados, durante el subproceso Cusi estructurado y tecno político de conversión de productos en resultados; esta relación se establece por la calidad del producto al presentar el máximo de efectos deseados y mínimo de indeseados (balance de antiperístasis). Reduciendo así, los procesos, trabajo y el desperdicio, dentro de la viabilidad prevista. Al entender la calidad como el grado de satisfacción del cliente, usuario o ciudadano, según el caso, se puede visualizar la diferencia entre producto y resultado, como la brecha existente entre el producto y las expectativas que se tienen de este, para lograr variaciones o invariaciones en la situación o estado del sistema[7].

De otro lado se puede decir que el término eficaz es un adjetivo utilizado para señalar la capacidad o habilidad de obtener los resultados esperados en determinada situación. Aplicado para personas e individuos, también puede ser eficaz un dispositivo, un tipo de tecnología, un fenómeno natural y diversas cosas ya que no es necesariamente una posibilidad humana. Ser eficaz implica que la metodología de acción que se aplica (conscientemente o no) es la apropiada y que por tanto, la consecuencia será la esperada para cada efecto. Eficaz tiene relación con la idea de efecto ya que es un vínculo directo entre causa y efecto o estímulo y efecto. A

[7] Estudio de la eficacia, desarrollado en: **http://www.definicionabc.com/general/eficaz.php, en concordancia con lo desarrollado por** GUBA E. Y LINCON Y. "Fourth Generatión, Newbury park, sage publications".

determinada acción le seguirá siempre un resultado, es decir, un efecto. Cuando ese efecto o resultado es el apropiado y el buscado, la acción se transforma en una acción eficaz. La eficacia de una acción puede entonces tomarse en cuenta para el desarrollo de estrategias a futuro que permitan obtener similares resultados.

El término eficaz se utiliza en gran parte en ámbitos profesionales y empresariales en los cuales la aplicación de ciertos tipos de estrategias está directamente vinculada con la obtención de resultados que beneficien a la actividad planeada. En este sentido, el modo de vida capitalista siempre se relaciona con esta noción al sostener que los individuos triunfantes en una sociedad son aquellos que logran establecer técnicas y estrategias eficaces en aquello en lo que se desempeñan. También se ha relacionado de manera muy directa con la eficacia que debían tener los obreros de la primera etapa de la Revolución Industrial para generar los mejores resultados en el menor tiempo posible.[8]

En la presente investigación, de acuerdo a lo estudiado sobre eficacia, está orientada al total cumplimiento de los servicios prestados por la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente, de acuerdo a los estándares internacionales de Protección de Derechos.

3.3.2. Estándares Mínimos de adecuada prestación de los servicios de las DEMUNA[9].

En los últimos años, el conjunto de reglas, principios y estándares que componen el derecho internacional de Derechos Humanos, ha fijado no solo las obligaciones negativas del Estado, sino también un cúmulo de obligaciones positivas. Esto significa que ha definido con mayor precisión no solo aquello que el Estado no debe hacer a fin de evitar violaciones, sino también aquello que debe hacer en orden a lograr la plena realización de los Derechos Civiles, Políticos

[8] http://www.definicionabc.com/general/eficaz.php
[9] Ítem desarrollado en concordancia al informe N° 164 de la Defensoría del Pueblo, anexo 04, pág.165.

y también Económicos, Sociales y culturales. En tal sentido los Derechos humanos no son pensados en la actualidad tan solo como un límite a la opresión y al autoritarismo, sino también como un programa que puede guiar u orientar las políticas públicas de los Estados y contribuir al fortalecimiento de las instituciones democráticas.[10]

Los estándares, están agrupados en cuatro categorías: disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y adaptabilidad, y Calidad.[11]

El Comité de Derechos Económico Sociales y Culturales[12], ha propuesto estándares internacionales para el cumplimiento de las obligaciones asumidas por los Estados parte de los tratados internacionales sobre derechos humanos.[13]

3.3.2.1. Estándares en Materia de Disponibilidadde los servicios de las DEMUNA.

Comprende la existencia de programas e instituciones suficientes que protejan los derechos de las niñas, niños y adolescentes, y que dicho servicio se brinde de manera continua. Asimismo, contar con las condiciones mínimas con las que se debe contar para su adecuado funcionamiento tales como edificios, instalaciones sanitarias, agua y desagüe, servicio de electricidad, servicios de biblioteca e informática, entre otros. La disponibilidad también implica contar con personal capacitado y una supervisión adecuada por parte de las instancias correspondientes.

[10] Teoría desarrollada en el informe de avances de investigación sobre revisión de estándares internacionales denominado los estándares internacionales en materia de Derechos Humanos y políticas migratorias. 2011. Ruta web: http://www.acnur.org/t3/fileadmin/Documentos/BDL/2007/5577.pdf?view=1

[11] El comité DESC, a través de sus Observaciones generales aprobadas, ha desarrollado los estándares internacionales de Derechos Humanos.

[12] El Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (CESCR, por sus siglas en inglés) se estableció en virtud de la resolución 1985/17, de 28 de mayo de 1985, del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas (ECOSOC) para desempeñar las funciones de supervisión del Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales (PIDESC)

[13] El Comité DESC viene identificando cuáles son los estándares de cada derecho. Fuente: Informe 164 de la DP.

Conforme con ello, se considera como estándares de un adecuado servicio en términos de disponibilidad, los siguientes:

Tener acceso a servicios básicos: Implica tener acceso permanente a los servicios de:

- Agua.
- Desagüe.
- Luz.
- Internet.

Contar con infraestructura: Contar con la infraestructura de:

- Rampa de acceso.
- Salas para niños, niñas y adolescentes.
- Sala de espera.
- Sala de conciliación.
- Baño dentro del local de la Demuna.
- Biblioteca y/o centro de documentación.

Contar con materiales básicos y en cantidades suficientes:

- Útiles de escritorio.
- PC Operativa
- Teléfono operativo.
- Sillas
- Escritorios
- Mesas para sesiones
- Archivadores.

Contar con personal suficiente y capacitado: implica lo siguiente:Contar con el personal suficiente para prestar los servicios de las Demuna:

- Dicho personal deberá formar parte de la planilla de la Demuna y deberá tener una remuneración que sea competitiva en comparación con otras plazas del mercado.

- Contar con personal que pueda comunicarse adecuadamente con los usuarios en su lengua materna. Asimismo, se debe incorporar personal que tenga la capacidad a través de lenguaje de señas.

Contar con instrumentos de gestión: implica contar con los siguientes instrumentos de gestión:

- Manual de Organización y Funciones.
- Organigrama.
- Plan de trabajo.
- Reglamento Interno

Asimismo, implica que la Demuna se encuentre reconocida en los instrumentos de gestión de la respectiva municipalidad: Organigrama de la Municipalidad y Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad.

3.3.2.2. Estándares en materia de accesibilidad. Conforme con lo anterior, estos son los siguientes:

- En la formulación del presupuesto se deben aplicar instrumentos de participación de los niños, niñas y adolescentes.
- Los servicios de la Demuna se deben prestar ocho (08) horas diarias, durante los días hábiles de la semana.
- La Demuna debe llevar un registro computarizado de los servicios que brinda, sea que se trate de acciones de promoción y vigilancia, sea de atención de casos.
- Con respecto de las acciones de promoción, el registro computarizado debe incorporar información sobre las actividades de promoción realizadas y el público objetivo de estas así como

sobre los materiales de difusión y capacitación con los que cuenta para realizar las actividades de promoción.

- Con respecto de la atención de casos, el registro computarizado debe incorporar información sobre sus usuarios, las actas de compromiso que se suscriben por cada caso y las acciones de seguimiento de los casos que se llevan a cabo, caso por caso.
- La Demuna debe contar con un letrero exterior que sea lo suficientemente visible para que los ciudadanos identifiquen con facilidad dónde se encuentra ubicada dicha entidad. De igual manera, se debe contar con un letrero externo que permita conocer con facilidad el horario de atención.
- La infraestructura del local de la Demuna debe contar con rampas de acceso, pasamanos y estar libre de obstáculos a fin de que las personas con discapacidad puedan movilizarse con facilidad.
- El local de la Demuna debe contar con información visible sobre los problemas que afectan a los niños, niñas y adolescentes, así como las funciones que realiza. Asimismo, se debe contar con material informativo que pueda ser entregado a sus usuarios.

3.3.2.3. Estándares en materia de aceptabilidad de los servicios de las Demuna.

Implica que los servicios sean respetuosos de la diversidad cultural y se adapten a los nuevos y diferentes contextos en los que se prestan los servicios y, asimismo, que sean, en efecto, prestados respetando las diferencias de género y otras que puedan presentarse entre la población usuaria del servicio.

Conforme con ello, se considera como estándares de un adecuado servicio en términos de aceptabilidad y adaptabilidad, los siguientes:

- Se debe contar con mecanismos para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de la Demuna.

- Se debe realizar evaluaciones semestrales que permitan adoptar medidas para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Demuna.
- Se debe contar con un protocolo de actuación para la atención diferenciada por razón de género y edad.
- En las zonas donde se habla un idioma diferente al español, el material informativo que se entregue a los usuarios de las Demuna también debe estar en el idioma de dicha zona.

3.3.2.4. Estándares en materia de calidad de los servicios de las Demuna.

A fin de asegurar que la prestación de servicios cumpla con estándares de calidad, tanto en la forma como en el fondo, el personal de la Demuna debe estar debidamente capacitado.

Asimismo, la Demuna debe contar con la debida infraestructura y logística.

Conforme con ello, se considera como estándares de un adecuado servicio en términos de calidad, los siguientes:

- El personal debe contar con capacitaciones periódicas en materia de derechos humanos, derecho de familia, entre otros.
- Los espacios de atención a los usuarios deben permitir sostener una atención personalizada, libre de interrupciones y en los que terceras personas no puedan conocer (ver ni oír) los alcances de la atención que se está brindando.

3.3.3. Teoría sobre los derechos de los niños, niñas adolescentes.

El reconocimiento de la especial situación de vulnerabilidad de los niños, niñas y adolescentes y la consecuente incorporación de sus derechos y libertades en los sistemas jurídicos es resultado de un proceso progresivo de largo aliento que se inició en 1924 con la aprobación de la Declaración de Ginebra sobre los Derechos del

Niño, y que continúa hasta la actualidad con la implementación de la Convención sobre los Derechos del Niño en los 193 países que la han ratificado[14].

A nivel nacional, la Constitución Política establece que tanto la comunidad como el Estado tienen el deber de proteger especialmente al niño, niña y adolescente. Asimismo, y como parte del proceso de implementación de la Convención sobre los Derechos del Niño, en 1992 el Estado peruano aprobó el Código de los Niños y Adolescentes, que posteriormente fue reemplazado por el actual Código de los Niños y Adolescentes, publicado en el año 2000. A partir de dichas normas, se incorpora en el ordenamiento jurídico nacional un Sistema Nacional de Atención Integral al Niño y al Adolescente (Snaina), el cual, partiendo del principio del interés superior del niño, busca garantizar el efectivo ejercicio de los derechos civiles, económicos, sociales y culturales de los niños, niñas y adolescentes. Los derechos de los niños, niñas y adolescentes, están consagrados tanto en instrumentos internacionales como en las normas nacionales.[15]

3.3.3.1. La Protección Integral de los Niños, Niñas y Adolescentes en el Ámbito del Derecho Internacional - Convención sobre los Derechos del Niño.

En el ámbito internacional, los derechos de los niños, niñas y adolescentes están consagrados en diferentes instrumentos normativos del Sistema Universal y del Sistema Interamericano de Derechos Humanos.

así tenemos: la Declaración de los Derechos del Niño (1959), el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966), Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966), entre otros, los cuales, luego de haber sido ratificados por

[14] Veáse: http://treaties.un.org/Pages/ViewDetails.aspx?src=TREATY&mtdsg_no=IV-11&chapter=4&lang=en.
[15] texto desarrollado en el apartado “La protección integral de los niños, niñas y adolescentes en el ámbito del derecho internacional:” informe 164 DP, pág. 22.

el Estado peruano, contienen un conjunto de obligaciones que las entidades gubernamentales deben cumplir para garantizar la efectiva realización de estos derechos.

Los Estados Partes se comprometen a asegurar al niño la protección y el cuidado que sean necesarios para su bienestar, teniendo en cuenta los derechos y deberes de sus padres, tutores u otras personas responsables de él ante la ley y, con ese fin, tomarán todas las medidas legislativas y administrativas adecuadas.[16]

Como parte de dicho grupo de normas, destaca la Convención sobre los Derechos del Niño —en adelante, la Convención— por representar, el consenso de las diferentes culturas y sistemas jurídicos de la humanidad en aspectos tan esenciales como los derechos y deberes de los padres y del Estado frente al desarrollo de los niños; las políticas públicas dirigidas a la infancia; los límites de la intervención del Estado y la protección del niño de toda forma de amenaza o vulneración de sus derechos fundamentales; y, finalmente, la obligación de los padres, los órganos del Estado, y la sociedad en general de adoptar todas las medidas para dar efectividad a sus derechos.

La Convención fue adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de Noviembre de 1989. Es una norma de carácter obligatorio para sus Estados firmantes. Reconoce que los niños, seres humanos menores de 18 años, son individuos con derecho al pleno desarrollo físico, mental y social, a no ser discriminados, a expresar libremente sus opiniones, a la vida y a su máximo desarrollo, a la salud y a la educación.

[16]http://www.un.org/es/events/childrenday/pdf/derechos.pdf UNICEF. convención sobre los Derechos del Niño. Art 3, numeral 2.

Así, a través de la Convención, se reúnen por primera vez en un mismo documento todos los derechos (civiles, políticos, económicos, sociales y culturales) de los niños, niñas y adolescentes, reconociendo que todos son esenciales y complementarios entre sí, por lo cual cada niño, niña y adolescente tiene derecho a gozar de cada uno de sus derechos.

Asimismo, para garantizar la vigencia efectiva de los derechos de la infancia, la Convención consagra el principio del Interés Superior del Niño, el cual se encuentra reconocido en el artículo 3.1 de la referida norma.

Conforme con dicho principio, la Convención ha establecido que los niños, niñas y adolescentes tienen el derecho a que toda medida que vaya a ser adoptada respecto de ellos sea aquella que promueva y proteja sus derechos y no la que los transgreda.

En ese sentido, se plantean las siguientes funciones normativas del referido principio:

a) Es un principio garantista que establece el deber del Estado de privilegiar los derechos de los niños, niñas y adolescentes frente a otros derechos humanos, instituciones o valores constitucionalmente reconocidos, como por ejemplo la identidad o diversidad cultural o intereses públicos o colectivos.

b) Sobre la base del interés superior del niño, los derechos reconocidos por la Convención sobre los Derechos del Niño deben ser interpretados de manera integral y sistemática, debiendo resolverse los conflictos entre ellos mediante el método de la ponderación.

c) Garantiza la reducción del margen de discrecionalidad del Estado para restringir los derechos de los niños, niñas y adolescentes consagrados en la Convención sobre los Derechos del Niño, garantizando así su efectiva protección.

d) El interés superior del niño debe ser respetado en el accionar de la sociedad en su conjunto, lo que comprende la actuación de todas las instituciones privadas, así como de sus propios padres o responsables.

e) El interés superior del niño puede servir de criterio interpretativo de las normas vigentes, así como de aquellas prácticas que no se encuentran expresamente regidas por la ley, permitiendo en este último caso llenar los vacíos o lagunas legales tanto para la formulación de nuevas normas jurídicas como para la toma de decisiones en los casos en que no existe norma expresa.

3.3.3.2. La Protección Integral de los Niños, Niñas y Adolescentes en el ámbito del derecho nacional - El Código de los Niños y Adolescentes.

En el ámbito nacional, los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes están consagrados en la Constitución Política y son desarrollados en un conjunto de normas, siendo el principal instrumento normativo el Código de los Niños y Adolescentes.

La Constitución Política establece en su artículo 4° el deber de la comunidad y del Estado de proteger especialmente a los niños, niñas y adolescentes. De conformidad con ello, el Tribunal Constitucional ha señalado que se introduce en el ordenamiento jurídico nacional la doctrina de protección integral del niño, según la cual los niños pasan de ser objetos

de protección y se reconocen como sujetos de derechos. Por tanto, en su calidad de seres humanos, se les atribuye todos los derechos, libertades y garantías reconocidas a toda persona sin discriminación de ninguna clase. En ese sentido, el supremo intérprete de la Constitución identifica un conjunto de elementos principales de la referida doctrina, entre los cuales destacan:

a) La consideración del niño y el adolescente como sujetos de derecho y no como meros objetos de protección. Estos derechos incluyen todos los consagrados en la Constitución *y* los tratados internacionales ratificados por el Perú.
b) La obligación de la sociedad y del Estado en la adopción e implementación de políticas públicas, de carácter prioritario, en materia de educación, salud, deporte, cultura, esparcimiento, seguridad pública, justicia, trabajo, producción y consumo hacia el niño y adolescente. De forma complementaria, se establece la necesidad de que se adopten planes especiales sobre temas especiales enfocados hacia la infancia y adolescencia, tales como la trata de personas, programas de adopción, trabajo infantil, entre otros.
c) Un sistema de protección basado en la Constitución y la ley.
d) Un sistema de responsabilidad penal juvenil que desarrolle un mecanismo de pesos y contrapesos, en la cual el juez, la defensa y el Ministerio Público tienen atribuciones y funciones determinadas por la ley. En el ámbito penal, se asegura el respeto al principio de igualdad, sustituyendo “el binomio impunidad-arbitrariedad por el binomio severidad-justicia.

3.3.4. Obligaciones del Estado Frente a los Niños, Niñas y Adolescentes.[17]

El ordenamiento internacional y el marco jurídico nacional establecen el deber del Estado peruano de realizar los máximos esfuerzos por garantizar la plena vigencia de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. El Comité de los Derechos del Niño, en la observación general N° 5, afirma que los Estados parte de la Convención deben realizar todas las acciones para garantizar la efectividad de todos los derechos reconocidos en dicho instrumento.[18]

Asimismo, y en consonancia con el artículo 4º de la Constitución Política, el artículo 25º del Código de los Niños y Adolescentes reconoce el papel del Estado como principal garante del ejercicio de sus derechos y libertades de los niños, niñas y adolescentes. Señalando que: *"El Estado, garantiza el ejercicio de los derechos y libertades del niño y del adolescente consagrados en la ley, mediante la política, las medidas y las acciones permanentes y sostenidas contempladas en el presente Código".*

3.3.4.1. Obligaciones del Estado Peruano con el Fin de Alcanzar una Protección Integral de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes[19].

En tanto nos encontramos con una gama de derechos a favor de los niños, niñas y adolescentes —derechos civiles y políticos, así como económicos, sociales y culturales—; resulta conveniente

[17] Teoría recogida en el Informe Defensorial titulado "Fortalezcamos las Demuna", de la Defensoría del Pueblo, a partir del desarrollo de la efectividad de todos los derechos reconocidos indicado por el Comité de los Derechos del Niño.

[18] Señala que: *[…] Es fundamental hacer que toda la legislación interna sea plenamente compatible con la Convención y que los principios y las disposiciones de esta puedan aplicarse directamente y sean susceptibles de la debida ejecución coactiva. Además, el Comité de los Derechos del Niño ha identificado toda una serie de medidas que se necesitan para la aplicación efectiva de la Convención, entre ellas el establecimiento de estructuras especiales y la realización de actividades de supervisión y formación, así como de otras actividades, en el gobierno, en el parlamento y en la judicatura, en todos los niveles".*

[19] Fuente de estudio: http://bibliohistorico.juridicas.unam.mx/libros/8/3567/9.pdf, en concordancia con el informe defensorial 164.

agrupar las obligaciones estatales en diferentes niveles, Así, se puede identificar hasta cuatro niveles de obligaciones estatales interrelacionadas entre sí:

a) Obligación de Protección

Esta obligación implica el deber del Estado de impedir que terceros menoscaben el disfrute de los derechos de los niños, niñas y adolescente. La Observación General N° 7 del Comité de los Derechos del Niño: *Realización de los derechos del niño en la primera infancia,* advierte que gran número de niños crecen en circunstancias difíciles que frecuentemente constituyen una violación de sus derechos. En ese sentido, se afirma que los niños pequeños frecuentemente son víctimas de negligencias, maltratos y abusos —situación muy común dentro del núcleo familiar—, lo cual conlleva a repercusiones negativas en su desarrollo y, en ocasiones, en su maduración cerebral.

En vista de ello, el Comité precisa la obligación de los Estados partes de hacer cuanto esté en sus manos para salvaguardar a los niños pequeños en situación de riesgo y ofrecer protección a las víctimas de los abusos, adoptando medidas positivas para apoyar su recuperación del trauma, evitando al mismo tiempo estigmatizarlos por las violaciones de las que han sido víctimas.[20]

b) Obligación de Garantía

El Estado peruano no solo debe proteger la no vulneración de los derechos, sino que está obligado a garantizar el ejercicio efectivo de los mismos. Al encontrarse los niños, niñas y adolescentes en una etapa inicial del desarrollo personal y por la dependencia real de los padres de familia, el Estado —junto con la familia y la comunidad en general—

[20]Comité de los Derechos del Niño. Observación General N° 7. Párrafo 36, a.

deberá velar por un real ejercicio de los derechos que todos los niños, niñas y adolescentes poseen. En este punto importa que los derechos no solo sean una declaración formal, sino que tengan una existencia concreta en la práctica. En otras palabras, la obligación de garantizar supone que el Estado adopte medidas inmediatas para que los niños, niñas y adolescentes accedan a sus derechos cuando no pueden hacerlo por sí mismos, debido a la situación de indefensión en la que se encuentran.[21]

Conforme con ello, el Comité de los Derechos del Niño señala el deber de los Estados partes de prestar asistencia adecuada a los padres, representantes legales y familias ampliadas en el desempeño de sus responsabilidades de criar a los hijos, en particular, ayudando a los padres a ofrecer las condiciones de vida necesarias para el desarrollo del niño y garantizando que los niños reciban la protección y cuidado adecuados.[22]

c) Obligación de Promoción

Esta obligación se caracteriza por el deber del Estado de desarrollar condiciones para que los niños, niñas y adolescentes accedan a sus derechos. Se trata de medidas positivas de largo plazo, políticas públicas sectoriales y multisectoriales que permitan hacer efectivos los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Así, por ejemplo, mediante la Observación General N° 4 del Comité de los Derechos del Niño: La salud y el desarrollo de los adolescentes en el Contexto de la Convención, se requiere a los Estados Partes que elaboren y apliquen de forma compatible con la evolución de las facultades de los

[21] Defensoría del Pueblo. Informe Defensorial N° 94, «Ciudadanos sin agua: análisis de un derechovulnerado», Lima, 2005. p. 14.
[22] Comité de los Derechos del Niño. Observación General N° 7. Párrafo 20.

adolescentes, normas legislativas, políticas y programas para promover la salud y el desarrollo de los adolescentes:

- ✓ Facilitando a los padres (o tutores legales) asistencia adecuada a través de la creación de instituciones, establecimientos y servicios que presten el debido apoyo al bienestar de los adolescentes e incluso cuando sea necesario proporcionen asistencia material y programas de apoyo con respecto a la nutrición, el desarrollo y la vivienda (artículo 27° numeral 3);
- ✓ Proporcionando información adecuada y apoyo a los padres para facilitar el establecimiento de una relación de confianza y seguridad en las que las cuestiones relativas, por ejemplo, a la sexualidad, el comportamiento sexual y los estilos de vida peligrosos puedan discutirse abiertamente y encontrarse soluciones aceptables que respeten los derechos de los adolescentes (artículo 27° numeral 3);
- ✓ Proporcionando a las madres y padres de los adolescentes apoyo y orientación para conseguir el bienestar tanto propio como de sus hijos (Artículo 24° (literal f), artículo 27° (numerales 2 y 3);
- ✓ Facilitando el respeto de los valores y normas de las minorías étnicas y de otra índole, especial atención, orientación y apoyo a los adolescentes y a los padres (o los tutores legales), cuyas tradiciones y normas difieran de las de la sociedad en la que viven; y
- ✓ Asegurando que las intervenciones en la familia para proteger al adolescente y, cuando sea necesario, apartarlo de la familia, como por ejemplo en caso de abusos o descuidos, se haga de conformidad con la ley y los procedimientos aplicables. Deberían revisarse esas leyes de procedimientos para asegurar que están de acuerdo con los principios de la Convención».

3.3.5. Organización de las Defensorías Municipales del Niño y del Adolescente[23]

3.3.5.1. Instalación

La instalación y funcionamiento orgánico de la DEMUNA, se hace por acuerdo del Concejo Municipal en uso de su función legislativa. En la respectiva Resolución u Ordenanza de creación, la Municipalidad establece la incorporación de la DEMUNA en su estructura orgánica (Dirección o División Municipal de Servicios Sociales, Promoción Social, Participación Vecinal, etc.), así como las funciones que cumplirá, de acuerdo a las características y recursos municipales.

La Municipalidad puede contar con más de un servicio de DEMUNA, en diferentes lugares de la localidad.

3.3.5.2. Registro de la DEMUNA

De acuerdo al artículo 46° del Código de los Niños y Adolescentes, la DEMUNA debe inscribirse ante el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP, como el Ente Rector del Sistema Nacional de Atención Integral del Niño y Adolescente. Para ello, el Ministerio cuenta con una Oficina de Defensorías que forma parte de la Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes, cuya finalidad es facilitar la coordinación y funcionamiento de dichos servicios. El MIMP, también tiene la responsabilidad de llevar el Registro de las Defensorías Municipales autorizadas para ejercer la facultad conciliadora.

Para alcanzar la autorización, la DEMUNA debe registrarse o inscribirse presentando:

- Solicitud de inscripción.

[23] Para el desarrollo conceptual de este subtema, se consideró, los aportes del Manual de Gestión DEMUNA Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente. 2004.

- Ficha de Registro correctamente llenada y sellada en sus dos páginas.
- Ubicación de la DEMUNA en el organigrama municipal.
- Plan de Trabajo de la DEMUNA.
- Reglamento interno.
- Organigrama de la Demuna.
- Fotocopia de constancias de capacitación de los integrantes. La DEMUNA debe presentar cada semestre o cuando se lo solicite, un informe de la gestión del servicio ante la Oficina de Defensoría del MIMP.

3.3.5.3. Organicidad

La DEMUNA funciona como instancia administrativa del Gobierno Local y deberá estar considerada en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Concejo Municipal, donde se precisará su naturaleza, finalidad, competencia y estructura orgánica.

Instrumentos de Gestión

Las DEMUNAS deben contar con:

- Manual de Organización y Funciones (MOF) aprobado por la Autoridad Municipal.
- Plan de Trabajo integrado al Plan de Desarrollo Institucional (PDI) que las Municipalidades aprueban conjuntamente con el Cuadro de Asignación Presupuestal (CAP).
- Directorio de servicios, programas e instituciones vinculados a la temática de la niñez y adolescencia, focalizado en el nivel local.
- Informes de avances y memorias anuales de actividades.
- Libros y archivos sobre las actividades desarrolladas.

3.3.5.4. Equipo de Trabajo.

Cada DEMUNA debe contar con un responsable del servicio, y el número de sus integrantes depende de los recursos disponibles en cada Municipalidad. El responsable de la DEMUNA debe ser:

- De reconocida idoneidad moral.
- Comprometido con los derechos de las niñas, niños y adolescentes.
- De preferencia debe tener formación profesional: Trabajador Social, Psicólogo, Abogado, Educador o de cualquier otra especialidad y experiencia en el ámbito de la protección de las niñas, niños y adolescentes. Como parte de sus habilidades debe:
- Tener conocimiento de sus funciones y de las leyes de su competencia.
- Conocer de la gestión administrativa, económica y financiera de la Municipalidad.
- Conocer los procedimientos para atender, asesorar, orientar o derivar casos que se presentan.
- Conocer de las técnicas de conciliación extrajudiciales.
- Conocer metodologías para motivar y movilizar a la población.
- Capacidad para organizar, planificar y establecer coordinaciones con otras instituciones.
- Habilidad para ejecutar, monitorear y evaluar el trabajo. Sus principales funciones son:
- Dirigir el servicio de DEMUNA.
- Organizar y supervisar el trabajo del equipo, estableciendo un ambiente agradable que permita el logro de los objetivos y metas.
- Elaborar el plan de trabajo, presupuesto, informes y memoria anual.

- Coordinar y concertar acciones con las instancias internas y externas.
- Organizar y gestionar recursos.
- Coordinar con el MIMP como Ente Rector.
- Integrar el Comité Municipal de los Derechos del Niño y del Adolescente (COMUDENA) y asumir la Secretaría Técnica.

Sería ideal contar en los equipos de trabajo de las DEMUNAS, con la participación de profesionales de diversas especialidades. Sin embargo, ante la estrechez de recursos municipales, se puede establecer contacto con otros organismos (centros de salud, centros educativos, ONGS, parroquias, organizaciones sociales, etc.) que operen en la localidad, a fin de que contribuyan en el trabajo de la DEMUNA.

De otro lado, también se debería articular el aporte de los Promotores Defensores para la difusión de los Derechos del Niño y de las DEMUNAS, la canalización y seguimiento de casos, y el desarrollo de actividades de promoción de la niñez y adolescencia. Los Promotores Defensores son personas debidamente capacitadas que apoyan las funciones propias del servicio de la Defensoría (Art.44 del Código de los Niños y Adolescentes).

Las funciones del Promotor Defensor están establecidas en el Reglamento del Servicio de Defensoría del Niño y el Adolescente, aprobado por Resolución Ministerial Nº 234-99-PROMUDEH. Sus funciones son:

- Promover la difusión de la Convención sobre los Derechos del Niño y el Código de los Niños y Adolescentes.

- Velar en su comunidad por el respeto a los derechos de las niñas, niños y adolescentes.
- Detectar y canalizar los casos que requieran atención hacia la Defensoría, respetando el anonimato de la denuncia si el caso lo requiere.
- Promover y difundir los servicios dirigidos a la niñez y adolescencia que brinda la defensoría y otras instituciones de la comunidad.
- Promover y apoyar las actividades, campañas y demás iniciativas de promoción de los derechos de las niñas, niños y adolescentes.
- Apoyar en la prestación de servicios de la Defensoría. El trabajo de los Promotores Defensores puede constituir un excelente apoyo a las Demuna para fortalecer su labor. Si no existen Promotores Defensores en la localidad es necesario desarrollar acciones de capacitación y formación.

3.3.5.5. Local y Horario de Atención

Es importante contar con un local especial para el funcionamiento de la Demuna, remarcando su existencia física e identidad municipal (letreros, señalización de acceso, etc.). Su ambientación (afiches, fotografías, etc.) que guarden relación con la temática de la niñez y adolescencia, así como con los servicios que brinda la Demuna. Es importante colocar en un lugar visible el nombre, dirección, horario de atención y personal de la Demuna, así como reseñar los principios más importantes del servicio. El local de la Demuna debe contar con un ambiente específico para la atención de casos y ejercicio de la conciliación extrajudicial, que ofrezca garantías de privacidad. Ello contribuye a que las personas que soliciten atención se sientan cómodas y seguras para dar a conocer sus

problemas, así como a crear un clima favorable para la comunicación y puesta de acuerdo. Se debe garantizar el funcionamiento regular de la Demuna y la presencia de un profesional que brinde atención a los usuarios.

3.3.5.6. Documentación y Archivos

Es importante contar con las normas que orientan el trabajo de las Demuna (leyes, reglamentos, directivas). Asimismo, los expedientes de los casos que se atienden deben estar documentados y archivados, bajo los siguientes formatos:

- Ficha de Recepción de Casos.
- Ficha de Entrevista.
- Ficha de Derivación o Solicitud de Atención Especializada.
- Citaciones e Invitaciones a Conciliar.
- Acta de Conciliación.
- Acta de Compromiso.
- Ficha de Seguimiento. El archivo debe organizar también el sistema de consignaciones en materia de alimentos.

3.3.5.7. Presupuesto

La elaboración del presupuesto en un Municipio es un proceso que se inicia en cada área u oficina, y su elaboración está supeditada a las leyes anuales de presupuesto y directivas que, para el efecto, emite el Ministerio de Economía y Finanzas. Su duración es de un año. La Demuna debe contar con un presupuesto que le asegure su funcionamiento regular. Su presupuesto se hará tomando en cuenta los formatos que la respectiva Oficina de Planificación y Presupuesto alcance oportunamente a todos los órganos de la Municipalidad.

3.4. El Sistema Nacional de Defensorías del Niño y del Adolescente - Sndna.

El Código de los Niños y Adolescentes incorpora a las Defensorías del Niño y Adolescente –DNA, como un servicio gratuito del Sistema Nacional de Atención Integral de la Infancia- SNAINA, que funciona en los Gobiernos Locales, en las Instituciones Públicas y Privadas y en Organizaciones de la Sociedad Civil, cuya finalidad es promover y proteger los derechos que la legislación reconoce a los niños y adolescentes.

Las DNA conforman el Sistema Nacional de Defensorías del Niño y Adolescente –Sndna., subsistema del Snaina, integrado por: i) las DNA; ii) la Dirección de Sistemas Locales y Defensorías del MIMP; iii) Instituciones Promotoras de DNA; iv) Instituciones de Apoyo Técnico Financiero; y, (v) los usuarios de las DNA.

Las reglas referidas a los miembros, funciones, constitución, organización y procedimientos se encuentran en el Código del Niño y Adolescente así como en normas complementarias.

2.4.1 Integrantes del Sistema Nacional de Defensoría del Niño y Adolescentes[24].

2.4.1.1. Defensorías del Niño y Adolescente -DNA

Las DNA tienen por finalidad promover y proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes. En ese sentido, éstas asumen una función social de promoción, vigilancia y defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes consagrados en la legislación[25].

Asimismo, el Código del Niño y Adolescente establece que las DNA pueden funcionar en los gobiernos locales, instituciones

[24] Fuente principal del apartado: www.gestiopolis.com/defensorias-del-**nino**-y-el-**adolescente**-en-peru/
[25] Véase en: www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgnna/conociendo_servicio_dna.pdf

públicas, privadas y organizaciones de la sociedad civil. Por su parte, el Reglamento del Servicio de Defensoría del Niño y Adolescente establece que cualquier institución pública, privada, eclesiástica, civil o comunal podrá organizar el servicio de Defensoría del Niño y Adolescente, debiendo para ello cumplir con una serie de requisitos. Dicha institución es denominada Institución Promotora, la misma que impulsa la creación del servicio de DNA y de la cual ésta depende administrativamente.

Las DNA tienen la facultad de desarrollar funciones generales y específicas establecidas en el Código de los Niños y Adolescentes, la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño, la Ley de Protección frente a la violencia familiar y en las normas que se consideren necesarias para el cumplimiento de sus fines.

Ahora, para distribuir de manera ordenada las funciones de las DNA, el Código de los Niños y Adolescentes establece que las DNA están integradas por profesionales de diversas disciplinas y reconocida solvencia moral, apoyados por personas capacitadas para desempeñar las funciones propias del servicio. En el caso que las DNA no cuenten con profesionales, podrán estar integradas por personas de la comunidad debidamente capacitadas y acreditadas para el ejercicio de su función. Además, en dicho caso se deberá priorizar en el plan de trabajo de la DNA, acciones preventivas y promocionales. Los casos que requieran de atención especializada serán derivados a las DNA que cuenten con los recursos profesionales o las instituciones competentes.

Conforme con ello, el Reglamento del Servicio de Defensoría del Niño y Adolescente establece que las DNA deben tener los siguientes miembros:

a) responsable;

b) defensores;

c) promotores defensores; y,

d) personal de apoyo

Es preciso señalar que los responsables, defensores, promotores defensores y personal de apoyo de las DNA deberán ser capacitados en aspectos técnicos, conceptuales, jurídicos, normativos, metodológicos e instrumentales, referidos a la promoción, vigilancia y defensa de los derechos de la niñez y adolescencia, considerando un enfoque social y de género. Dichas capacitaciones son responsabilidad de la Dirección de Sistemas Locales y Defensorías, unidad orgánica de la Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes que tiene como función *"*fortalecer las capacidades de defensoras y defensores para brindar un servicio de calidad a niñas, niños y adolescentes*"*. En caso contrario, no podrán actuar como tales.

Asimismo, resulta importante indicar que los miembros de las DNA actuarán protegiendo el interés superior de la niñez y adolescencia, respecto de sus padres, responsables o terceros. Tienen el carácter de autoridad pública y están facultados para instar a las partes en controversia a firmar actas de compromiso y realizar las demás acciones necesarias para hacer prevalecer dicho interés superior. Los miembros de las DNA tienen la potestad de actuar dentro y fuera de sus locales, acudiendo al encuentro de los niños, niñas y adolescentes, familiares o adultos responsables, para cumplir su labor. Deben estar permanentemente informados y actualizados sobre la situación de los niños, niñas y adolescentes de su ámbito a fin de realizar adecuadamente sus funciones. En el caso se trate de un delito tipificado en el Código Penal, los miembros de las DNA solicitarán la intervención de los Fiscales y Jueces competentes y el auxilio de la fuerza pública para cautelar la integridad y los derechos de la niñez y adolescencia.

Por último, es importante señalar que de acuerdo con el Reglamento de Coordinadoras de Defensorías del Niño y del Adolescente, las Defensorías del Niño y Adolescente están facultadas para constituir Coordinadoras de Defensorías, como espacios de concertación constituidos por las DNA con la finalidad de fortalecer los servicios que brindan a través de la participación y el trabajo coordinado de sus integrantes, a partir de los objetivos comunes y en el marco de sus competencias. Su constitución es impulsada por tres o más DNA existentes en una provincia, sin perjuicio que éstas puedan optar por otro ámbito geográfico o establezcan coordinadoras especializadas conforme con la naturaleza de cada Defensoría.

2.4.1.2. Dirección de Sistemas Locales y Defensorías del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, es la autoridad central en torno al servicio de DNA. Conforme con ello, el Mimp tiene el deber de propiciar el trabajo articulado entre las DNA existentes en un espacio geográfico referencial, a nivel de distritos, conos, provincia, departamento, región y otros, a fin de optimizar y complementar los recursos existentes de cada DNA, promoviendo el trabajo en red. Dicha función la realiza a través de la Dirección de Sistemas Locales y Defensorías, unidad orgánica de la Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes del Mimp[26]

2.4.1.3. Instituciones Promotoras de DNA

Las Instituciones Promotoras son instituciones públicas, privadas uorganizaciones de la sociedad civil que, demostrando interés en la problemáticade la niñez y adolescencia, o en cumplimiento de sus funciones, impulsan lacreación las DNA y de la cual ésta o éstas dependen económicay administrativamente.

[26]Véase en: http://www.mimp.gob.pe/portalmimp2014/index.php?option=com_content&view=article&id=153&Itemid=297

Por tanto, deben atender el adecuado funcionamientode la DNA a fin de que éstas puedan cumplir con un servicio de calidad. Elloimplica que las Instituciones Promotoras cumplan las siguientes obligaciones:

- Proporcionar la infraestructura adecuada y los recursos humanos económicos que se requiera para el funcionamiento del servicio.
- Velar porque la DNA que promueve sea inscrita en el Registro de DNA del Mimp dentro de los 30 días siguientes a su creación, o porque se regularice su situación en caso no hubiese sido registrada oportunamente.
- Comunicar por escrito al Mimp la suspensión total o parcial de las actividades de la DNA que promueve y los motivos de ésta, en un plazo no mayor de 30 días calendario contados a partir de dicha suspensión.
- Realizar de oficio o a instancia del Mimp, las investigaciones a que haya lugar para determinar el incumplimiento de funciones y/o la realización de cobros o de actos contrarios a la ética y la moral por parte de los miembros del servicio que promueve, imponiendo las sanciones correspondientes.
- Acreditar a los Responsables y Defensores de la DNA que promueven.
- Comunicar al Mimp cualquier modificación relacionada con la información y documentación presentada para su incorporación en el Registro de DNA en un plazo no mayor de tres meses de suscitado dicho cambio, a efectos de tener un conocimiento real y actualizado del estado de todas las Defensorías.

2.4.1.4. Instituciones Promotoras de DNA

- **Instituciones de Apoyo Técnico.-** Se trata de aquellas que brindan apoyo técnico o financiero para el fortalecimiento de uno o más componentes del Sistema Nacional de Defensorías de Niño y Adolescente, en coordinación con la Dirección del Mimp.
- **Usuarios de las DNA.-** Son todas aquellas personas que reciben algún tipo de servicio de la DNA.
- **Atención de casos.-** Con el fin de regular las funciones previstas en el Código de los Niños y Adolescentes, el 2006 se aprobó la «Guía de procedimientos de atención de casos en las Defensorías del Niño y el Adolescente». La mencionada guía, de alcance nacional y obligatorio cumplimiento, establece que las DNA intervienen en asuntos de su competencia a través de tres ejes:
  a) **Promoción.-** es el despliegue de acciones planificadas, orientadas a cambiar la forma de pensar y actuar de las personas, a fin de lograr el cumplimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.
  b) **Vigilancia.-** son acciones orientadas a informar y movilizar a la población a efectos que vigilen que las autoridades cumplan sus funciones.
  c) **Atención**.- es el despliegue de acciones orientadas a restituir los derechos de los niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados o corren el riesgo de serlo.

3.5. La Defensoría Municipal del Niño y el Adolescente

La Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente o DEMUNA es una instancia integrada al Sistema Nacional de Atención Integral de la Infancia, cuyo ente Rector es el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. En general, la DEMUNA es un espacio Municipal para la Protección y Promoción del Desarrollo Integral de la Niñez y Adolescencia.[27]

[27] Concepto desarrollado en el Manual de gestión DEMUNA. Colectivo Nacional de Apoyo a las DEMUNA. 2014.

De acuerdo a los Lineamientos de Política sobre el Sistema de Defensoría del Niño y del Adolescente,[28] Las instituciones públicas, privadas u organizaciones de la sociedad civil que se muestren interesadas en la problemática de la niñez y adolescencia podrán impulsar la creación de una o varias Defensorías del Niño y el Adolescente.

Dentro de las cuales se encuentran las Defensorías del Niño y Adolescente – DNA, promovidas por municipios, conocidas como Demuna, que funcionan en las municipalidades provinciales, distritales o centros poblados menores.

Además del marco normativo general aplicable a las DNA, la Ley Orgánica de Municipalidades establece que las municipalidades, en materia de programas sociales, defensa y promoción de derechos, deben ejercer las siguientes funciones exclusivas:

(i) Las municipalidades provinciales tienen la función exclusiva de regular las acciones de las Demuna, adecuando las normas nacionales a la realidad local.[29]

(ii) Las municipalidades distritales tienen la función exclusiva de organizar e implementar el servicio de las Demuna, según la legislación de la materia.[30]

La relevancia de las Demuna radica en su presencia a nivel nacional por cuanto la legislación establece competencias en esta materia para todos los municipios provinciales y locales, sin excepción alguna. Al respecto, cabe resaltar que el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerable, reconoce a las Demuna como la red especializada en niñez y adolescencia más grande del país.

[28] Ver: Lineamientos de Política sobre el Sistema de Defensoría del Niño y del Adolescente. Pág. 11
[29] Artículo 84° numeral 1.3 de la Ley N° 27972.
[30] Artículo 84° numeral 2.8 de la Ley N° 27972.

3.5.1. Funciones de la DEMUNA.[31]

A nivel nacional las Defensorías del Niño y del Adolescente ejercen las funciones establecidas en el Código de los Niños y Adolescentes, que a continuación señalamos:

- Conocer la situación de los niños y adolescentes que se encuentran en instituciones públicas o privadas;
- Intervenir cuando se encuentren amenazados o vulnerados sus derechos para hacer prevalecer el principio del interés superior;
- Promover el fortalecimiento de los lazos familiares. Para ello puede efectuar conciliaciones extrajudiciales entre cónyuges, padres y familiares, sobre alimentos, tenencia y régimen de visitas, siempre que no existan procesos judiciales sobre estas materias;
- Conocer de la colocación familiar;
- Fomentar el reconocimiento voluntario de la filiación;
- Coordinar programas de atención en beneficio de los niños y adolescentes que trabajan;
- Brindar orientación multidisciplinaria a la familia para prevenir situaciones críticas, siempre que no exista procesos judiciales previos; y
- Denunciar ante las autoridades competentes las faltas y delitos cometidos en agravio de los niños y adolescentes.

3.5.2. Principios[32]

Las DEMUNAS deben brindar su servicio basados en los siguientes principios:

- El Interés Superior del Niño y del Adolescente. La consideración del niño como lo más importante en cualquier situación que lo involucre.

[31] Manual del curso básico Para la formación de integrantes del Servicio de Defensoría del Niño y del Adolescente2015. Dirección de Sistemas Locales y Defensorías. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
[32] Manual del curso básico Para la formación de integrantes del Servicio de Defensoría del Niño y del Adolescente2015. Dirección de Sistemas Locales y Defensorías. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

- Gratuidad. La prestación de los servicios es totalmente gratuita para todos los usuarios.
- Confidencialidad. Absoluta reserva de la información transmitida por los usuarios.
- Carácter orientador y no impositivo. Promueve el diálogo y búsqueda de alternativas, y evita la manipulación e imposición de criterios.
- No discriminatorio. Garantizar un trato humano justo y equitativo, y abierto a cualquier adulto o niño.
- Legalidad. Su actuación se desarrolla de acuerdo a la legislación y normatividad correspondiente.

3.5.3. Labor de la DEMUNA.[33]

- Ofrece atención gratuita y confidencial de casos de alimentos, régimen de visitas, maltrato, violencia familiar, reconocimiento voluntario de filiación, y en general situaciones que afecten los derechos de los niños y adolescentes.
- Realizar difusión y capacitación sobre Derechos del Niño.
- Impulsa actividades preventivas y de movilización social por los Derechos del niño.
- Coordina permanentemente con instituciones y organizaciones locales para atender los problemas de los niño, adolescente y familia.
- Denuncia delitos en agravio de niños y adolescentes.

3.6. Definición de Términos Básicos

- **Adolescente.-** La etapa que llega después de la niñez y que abarca desde la pubertad hasta el completo desarrollo del organismo es conocida como adolescencia. El término proviene de la palabra latina adolescencia. La adolescencia es, en otras palabras, la transformación del infante antes de llegar a la adultez. Se trata de

[33] La labor de la Demuna, debe estar en función a la normativa de protección del niño y adolescente. Código del niño y adolescente, ley protección frente a la violencia familiar y en normas que se consideren necesarias para el cumplimiento de sus fines.

un cambio de cuerpo y mente, pero que no sólo acontece en el propio adolescente, sino que también se conjuga con su entorno.

Cabe destacar que la adolescencia no es lo mismo que la pubertad, que se inicia a una edad específica a raíz de las modificaciones hormonales. La adolescencia varía su duración en cada persona. También existen diferencias en la edad en que cada cultura considera que un individuo ya es adulto.[34]

- **Demuna.-** La Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA) es un servicio gratuito encargado de proteger y promover los derechos de los niños, y adolescentes en la jurisdicción de la municipalidad. La DEMUNA es una instancia integrada al Sistema Nacional de Atención Integral de la Infancia, cuyo Ente Rector es el Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social (MIMDES). En general, la DEMUNA es un espacio Municipal para la Protección y Promoción del Desarrollo Integral de la Niñez y Adolescencia.[35]

- **Derecho.**- Es un conjunto de atribuciones que tienen las personas para exigir dentro de la sociedad las condiciones necesarias que le permitan su bienestar integral y su convivencia armónica con los y las demás.[36]

- **Derechos Humanos.-** Los derechos humanos son garantías esenciales para que podamos vivir como seres humanos. Sin ellos no podemos cultivar ni ejercer plenamente nuestras cualidades, nuestra inteligencia, talento y espiritualidad.[37]

[34] Definición según La Organización Mundial de la Salud (OMS).
[35] Concepto recogido en: Estudios sobre la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente en el Perú - 2012, Universidad Nacional del Centro del Perú.
[36] Manual del Curso Básico I Para la formación de integrantes del Servicio de Defensoría del Niño y del Adolescente. Modulo I Marco para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.2014/pág. 7
[37] Desarrollado en www.Humans rights.com.

- **Eficacia.-** Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.[38]

- **Interés Superior del Niño.-** Es un principio jurídico básico de la doctrina de protección integral. Se fundamenta en la concepción del niño como sujeto de derecho. En palabras simples, es considerar por encima de todo al niño, niña o adolescente, para lo cual se tomarán decisiones considerando lo que es más favorable para ellos.[39]

- **Municipalidad.-** Las municipalidades son los órganos de gobierno local llamados a promover el desarrollo en su comunidad y a prestar servicios básicos a las personas que habitan en sus circunscripciones geográficas. En virtud de su representatividad, sus funciones se orientan a la consecución de esos fines y a la satisfacción de intereses y necesidades que son de carácter esencial y, a la vez, cotidianos para la población. En ese sentido, son las instancias de gobierno más cercanas a los ciudadanos.[40]

- **Niño Sujeto de Derecho.**- Un niño sujeto de derechos, es reconocerlo y tratarlo como persona con capacidades, potencialidades, limitaciones, derechos y responsabilidades; considerando y respetando sus etapas de desarrollo humano.[41]

- **Niño.-** Etimológicamente, el término “niño” viene del latín infans que significa “el que no habla”. Los romanos utilizaban este término para designar a las personas desde su nacimiento hasta los 7 años de edad.El significado evolucionó a través de los siglos y las culturas hasta llegar a ser usado para nombrar al ser humano en la etapa que comprende desde su nacimiento hasta la adultez. Esta

[38] Definición según el Diccionario De La Real Academia Española Ed. 2014
[39]Manual del Curso Básico I Para la formación de integrantes del Servicio de Defensoría del Niño y del Adolescente. Modulo I Marco para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.2014/pág. 17

[40] Definición según la Defensoría Del Pueblo en: http://www.defensoria.gob.pe/temas.
[41]Manual del Curso Básico I Para la formación de integrantes del Servicio de Defensoría del Niño y del Adolescente. Modulo I Marco para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.2014/pág. 7

concepción del niño, sin embargo, era muy amplia y la definición de mayoría de edad variaba dependiendo de la cultura.La Convención de los Derechos del Niño de 1989 define el término “niño” de forma más precisa que, un niño es todo ser humano menor de dieciocho años de edad, salvo que, en virtud de la ley que le sea aplicable, haya alcanzado antes la mayoría de edad[42].

- **Presupuesto.-** Cantidad de dinero calculado para hacer frente a los gastos generales con que se ejecutara algo.[43]

- **Política Pública.-** Las políticas públicas son “las sucesivas respuestas del Estado, del “régimen político” o del “gobierno de turno”, frente a situaciones socialmente problemáticas.

[42] Véase en: http://www.humanium.org/es/definicion.
[43] Definición según el Diccionario De La Real Academia Española Ed. 2014

IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1. Metodología

4.1.1. Tipo de estudio:

La investigación corresponde al tipo de estudio **Noexperimental,** pues se observa el problema tal como se presenta para luego analizarlo.

4.1.2. Diseño de Investigación

En la investigación se utilizó el siguiente tipo de diseño descriptivo:

Diseño descriptivosimple:pues examina la información relacionada con el objeto de estudios.

4.1.3. Método de Investigación

Para la investigación a desarrollar se utilizará el **método de la observación, análisis e interpretación**; pues a través de la observación directa se obtendrán datos destinados a representar lo más fielmente posible de la realidad. Mediante el análisis se distinguirá las partes de un todo para proceder a la revisión ordenada de cada uno de sus elementos por separado, este es la explicación para dar la interpretación con el marco teórico y los antecedentes con los resultados obtenidos.

4.1.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.1.4.1. Técnicas: para el presente estudio se utilizaron las técnicas de la entrevista, la observación, la encuesta, escalas para medir la eficacia.

4.1.4.2. Instrumentos: los medios auxiliares utilizados para recoger y registrar los datos obtenidos a través de las técnicas, son:

- **La Guía de entrevista.-** Entrevista estructurada,aplicada a los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes
- **Guía de observación.-** Información de fuente primaria que se obtuvo por medio del contacto directo – observancia de la realidad.
- **Cuestionario de encuesta.-** Conformado por un conjunto de preguntas aplicadas a los usuarios de la DEMUNA.
- **Escala de medición tipo Likert[44].-** La eficacia se mide teniendo en cuenta tres niveles: alto, medio y bajo**.**

4.1.5. Población y Muestra

4.1.5.1. Población

La población objetivo de estudio, está constituida por 54 personas, entre el personal de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes y los usuarios atendidos durante el tercer trimestre del 2015, tal como como se detalla en los siguientes cuadros:

Cuadro N° 01

Población de trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes 2015.

Personal jerárquico	Personal administrativo	Personal de Apoyo	Total de trabajadores
1	2	2	5

Fuente: Oficina de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes 2015.

44El escalamiento tipo Likert; consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les aplica.

Cuadro N° 02

Población de Usuarios atendidos en la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes durante el tercer trimestre del 2015.

Julio	Agosto	setiembre	total
18	15	16	49

Fuente: Registro técnico de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes.

4.1.5.2. Muestra:

Para elegir el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, conforme se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 03

Muestra para la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos.

POBLACIÓN	N° MUESTRA
Trabajadores	05
Usuarios	22
TOTAL	**27**

Fuente:Registro técnico de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes.

4.1.5.3. Criterio de inclusión

Se incluyó en la muestra a la totalidad de trabajadores de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente, puesto que se busca mayor confiabilidad en los resultados de la investigación, además el universo de trabajadores es pequeño.

De otro lado, en cuanto a los usuarios que han sido atendidos en el tercer trimestre (julio-setiembre), se ha

considerado el 45% del total de los casos, puesto que alcanza un número considerable de usuarios a los cuales se aplicó la encuesta.

4.1.6. Validación y confiabilidad de instrumentos.

- **Categorización de la eficacia.**

En la investigación se categorizó los niveles de eficacia, en tres categorías: Alto, medio y bajo. Para ello, se consideró los siguientes criterios a juicio de los autores de la investigación:

Cuadro N° 04Escala de niveles

NIVELES DE EFICACIA	PUNTAJE	PORCENTAJE
Bajo	0-10.9	Hasta 54.5%
Medio	11-16.9	De 55% hasta 84.5%
Alto	17-20	De 85% hasta 100%

Fuente: Los autores

Cuadro N° 05 Asignación de Valores:

Guía de Entrevista a Trabajadores

Dimensiones	valor vigesimal	Total ítems	Valor de cada ítem
Disponibilidad	20	23	0.87
Accesibilidad	20	6	3.35
Aceptabilidad	20	13	1.54
Calidad	20	5	4

Fuente: Los autores

Cuadro N° 06 Asignación de Valores:

Guía de Observación

DIMENSIONES	valor vigesimal	Total ítems	Valor de cada ítem
Disponibilidad y Accesibilidad	20	16	1
Calidad		4	1

Fuente: Los autores

Cuadro N° 07Asignación de valores:

Encuesta a Usuarios

DIMENSIONES	valor vigesimal	Total ítems	Valor de cada item
Aceptabilidad y calidad	20	10	2

Fuente: Los Autores

4.1.7. Análisis de datos

Para el análisis de los datos obtenidos se empleó distribución de frecuencia, puesto que la información necesitaba ser desagregada en categorías.

La verificación de la hipótesis se realizó mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Las conclusiones se formulan teniendo en cuenta los objetivos planteados y los resultados obtenidos.

V. RESULTADOS

5.1. CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS DE ESTUDIO

El presente estudio tiene una confiabilidad que consideramos en un 97%, y el 3% que consideramos como margen de error, que lo tenemos en consideración previendo que probablemente alguno de los entrevistados y encuestado por cuestión de tiempo no hayan podido contestar adecuadamente las preguntas, o se hayan guiado del parecer de otro entrevistado o encuestado, ya que está en el ámbito subjetivo de cada persona y se confía en su credibilidad, Además de ello, que la muestra tomada para efectos de la aplicación de nuestro instrumento de investigación ha contado con la participación activa y directa de los entrevistados y encuestados (trabajadores de la DEMUNA y usuarios).

Es preciso mencionar, que trabajamos con la totalidad de la muestra, es decir cinco (5) trabajadores de la DEMUNA – Tumbes, y veintidós (22) usuarios, constituyendo ambos el 50% de la totalidad de la población, además de una guía de observación desarrollada por los investigadores la cual es 100% confiable, pues los datos recogidos a través de ella fueron producto de la realidad tal cual se presentaba en el día del desarrollo de la misma.

5.2. Descripción de Resultados

5.2.1. Resultados de Guía de Entrevista a Trabajadores.

A continuación se muestran los datos obtenidos al aplicar los instrumentos definidos anteriormente, sistematizándolos a través de cuadros que expresan la información del estudio que pretenden comprobar la hipótesis planteada.

TABLA N° 01
DISPONIBILIDAD

I – DISPONIBILIDAD	Si	%	No	%	Total	%
1.-Servicios Básicos del Local de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente						
Agua	5	100	0	0	5	100
Luz	5	100	0	0	5	100
Desagüe.	5	100	0	0	5	100
Internet.	0	0	5	100	5	100
2.-Materiales e Infraestructura de la DEMUNA (Materiales)						
Útiles de escritorio	5	100	0	0	5	100
PC operativa	5	100	0	0	5	100
Impresora	5	100	0	0	5	100
Escritorio	5	100	0	0	5	100
Archivadores	5	100	0	0	5	100
Materiales de difusión	5	100	0	0	5	100
Teléfono operativo	0	0	5	100	5	100
Mesa para sesiones	0	0	5	100	5	100
3.-Materiales e Infraestructura de la DEMUNA (Infraestructura)						
Rampa de acceso	0	0	5	100	5	100
Sala de espera	0	0	5	100	5	100
Ambiente privado	0	0	5	100	5	100
Sala de conciliación	0	0	5	100	5	100
Ambientes adecuados	0	0	5	100	5	100
Seguridad de infraestructura	0	0	5	100	5	100
4.-Requisitos mínimos para el funcionamiento de la DEMUNA						
Organigrama interno	5	100	0	0	5	100
manual de organización y funciones,	5	100	0	0	5	100
plan de trabajo	5	100	0	0	5	100
Reglamento interno	0	0	5	100	5	100
5.-Financiamiento						
Incremento del presupuesto	5	100	0	0	5	100
Fuente: Guía de entrevista aplicada a los trabajadores de la DEMUNA. Julio de 2015						

Interpretación: Ítem (1) El 100% de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes señalan que poseen servicios básicos de agua, desagüe, luz e internet; asimismo el 100% de los trabajadores de la DEMUNA señalan que no cuentan con internet.

Ítem (2): El 100% de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes señalan que poseen útiles de escritorio, PC operativa, sillas, escritorios,

archivadores, materiales de difusión; asimismo el 100% de los trabajadores de la DEMUNA señalan que no cuentan con teléfono operativo y mesa para sesiones.

Ítem (3): El 100% de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes, señalan que no cuentan con: Rampa de acceso, sala de espera, ambiente privado, sala de conciliación, asimismo el 100% de los trabajadores de la DEMUNA, señalan que los ambientes e infraestructura de los que dispone la DEMUNA no son adecuados ni seguros.

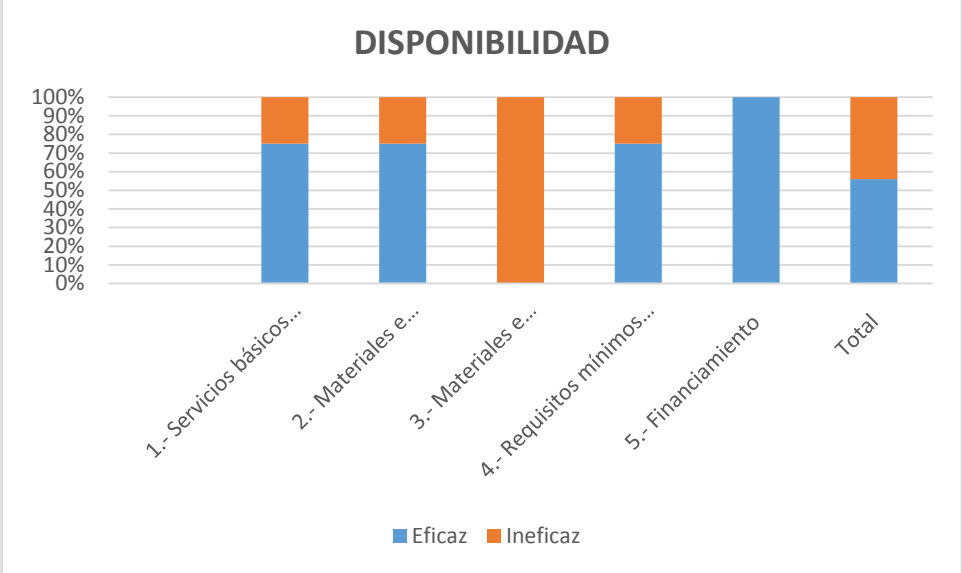
Ítem (4): El 100% de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes, señalan que cuentan con: organigrama interno, plan de trabajo, manual de organización y funciones; asimismo el 100% de los trabajadores de la DEMUNA señalan que no cuentan con reglamento interno.

Ítem (5): El 100% de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes, señalan que si se ha incrementado el financiamiento con relación al año anterior.

TABLA N° 02
RESUMEN DE DISPONIBILIDAD

I – DISPONIBILIDAD	Si	No	Total	Eficaz	Ineficaz
1.- Servicios básicos del local de la DEMUNA	15	5	20	75%	25%
2.- Materiales e Infraestructura de la DEMUNA (Materiales de difusión, útiles de escritorio, teléfono, etc.)	30	10	40	75%	25%
3.- Materiales e Infraestructura de la DEMUNA (Infraestructura, rampa de acceso, sala de espera, etc.)	0	30	30	0%	100%
4.- Requisitos mínimos para el funcionamiento de la DEMUNA	15	5	20	75%	25%
5.- Financiamiento	5	0	5	100%	0%
Total	65	50	115	56%	44%
Fuente: Guía de entrevista aplicada a los trabajadores de la DEMUNA. Julio de 2015					

GRÁFICA N° 01



Fuente: Guía de entrevista

TABLA N° 03
ACCESIBILIDAD

II – ACCESIBILIDAD	Si	%	No	%	Total	%
1.- Promoción						
Personal capacitado para realizar labores de promoción de derechos a personas con discapacidad.	3	60	2	40	5	100
En la atención de casos, toman en cuenta la opinión de los niños, niñas y adolescentes	5	100	0	0	5	100
2.- Planificación						
Planificación de actividades tomando en cuenta el número de niños, niñas y adolescentes del distrito	0	0	5	100	5	100
3.- Atención diferenciada						
Protocolo de actuación para actuación diferenciada por razón de género.	0	0	5	100	5	100
Horario de atención para informar a través del lenguaje de señas.	0	0	5	100	5	100
4. Infraestructura accesible						
Infraestructura que se adecúa a condiciones de las personas con discapacidad	0	0	5	100	5	100
Fuente: Guía de entrevista aplicada a los trabajadores de la DEMUNA. Julio de 2015						

Interpretación ítem (1): El 60% de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes, señalan que si cuenta con personal capacitado para realizar labores de promoción de derechos a personas con discapacidad; y el 40% de los trabajadores de la DEMUNA, señalan que no cuenta con personal

capacitado para realizar labores de promoción de derechos a personas con discapacidad, de otro lado:
El 100% de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes, señalan que en la atención de casos si se toman en cuenta la opinión de los niños, niñas y adolescentes.

Ítem (2): El 100% de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes, señalan que en la planificación de actividadesno se toma en consideración el número de niños, niñas y adolescentes que viven en su distrito.

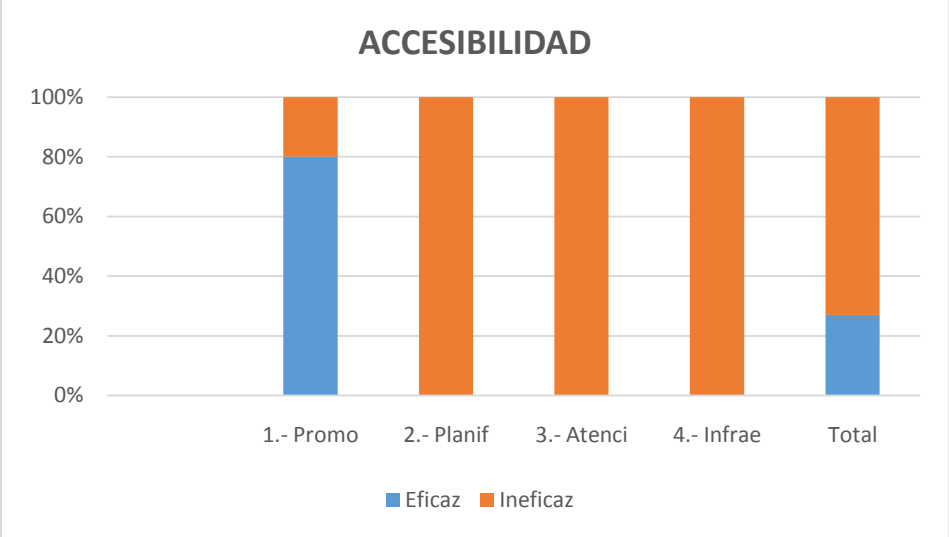
Ítem (3): El 100% de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes, señalan que no cuentan con un protocolo de actuación para la atención diferenciada por razones de género, de otro lado:
El 100% de los trabajadores de la DEMUNA señalan que no cuentan con horario de atención para informar a través del lenguaje de señas.

Ítem (4): El 100% de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes, señalan que la infraestructura del local de la DEMUNA no se adecúa a las necesidades y/o condiciones de las personas con discapacidad.

TABLA N° 04
RESUMEN DE ACCESIBILIDAD

II – ACCESIBILIDAD	Si	No	Total	Eficaz	Ineficaz
1.- Promoción	8	2	10	80%	20%
2.- Planificación	0	5	5	0%	100%
3.- Atención Diferenciada	0	10	10	0%	100%
4.- Infraestructura Accesible	0	5	5	0%	100%
Total	8	22	30	27%	73%
Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la DEMUNA. Julio de 2015					

Gráfica N° 02



Fuente: Guía de entrevista

TABLA N° 05
ACEPTABILIDAD

III – ACEPTABILIDAD	Si	%	No	%	Total	%
1.- Medición del Nivel de Satisfacción						
¿Existe algún mecanismo para medir el nivel de satisfacción de el/la usuaria/o respecto de la atención de la DEMUNA?	0	0	5	100	5	100
2.- Aceptabilidad del Servicio						
Alimentos	5	100	0	0	5	100
Tenencia	5	100	0	0	5	100
Régimen de visitas	5	100	0	0	5	100
Maltrato psicológico	5	100	0	0	5	100
Violencia familiar	5	100	0	0	5	100
Violencia sexual	0	0	5	100	5	100
Filiación extramatrimonial	0	0	5	100	5	100
Indocumentación infantil	0	0	5	100	5	100
Trabajo infantil	0	0	5	100	5	100
Trata	0	0	5	100	5	100
Actuación frente al incumplimiento de los derechos del niño, niña o adolescente por alguna institución pública	0	0	5	100	5	100
Abandono	0	0	5	100	5	100
Fuente: Guía de entrevista aplicada a los trabajadores de la DEMUNA. Julio de 2015						

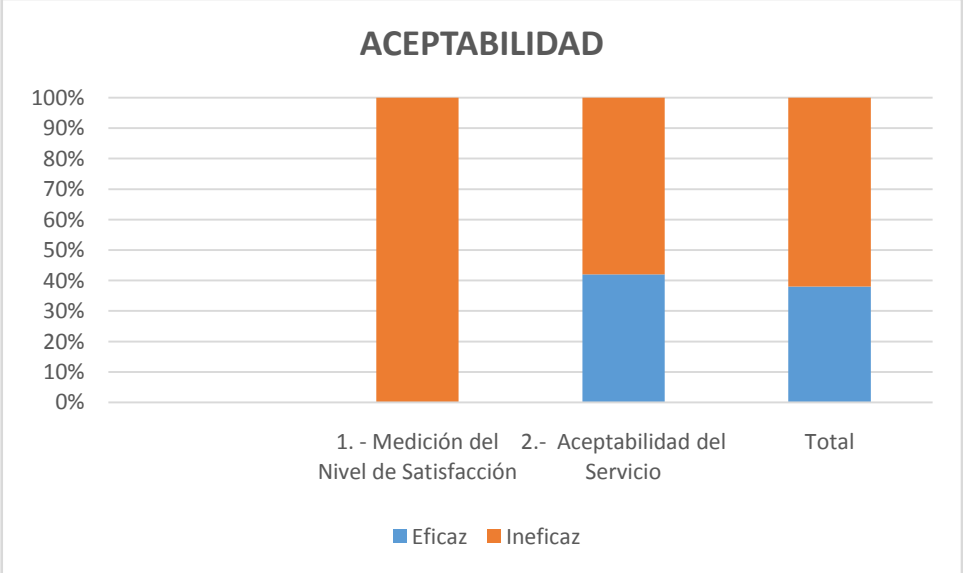
Interpretación: Ítem (1): El 100% de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes señalan que no existe algún mecanismo para medir el nivel de satisfacción de el/la usuaria/o respecto de la atención de la DEMUNA.

.Ítem (2): El 100% de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes señalanque si tienen aceptabilidad en los servicios de Alimentos Tenencia, Régimen de visitas, Maltrato psicológico y Violencia familiar, asimismo el 100% de los trabajadores de la DEMUNA señalan que no tienen aceptabilidad en los servicios sobre Violencia sexual, Filiación extramatrimonial, Indocumentación infantil, Trabajo infantil, Trata, Actuación frente al incumplimiento de los derechos del niño, niña o adolescente por alguna institución pública y Abandono.

TABLA N° 06
RESUMEN DE ACEPTABILIDAD

III – ACEPTABILIDAD	Si	No	Total	Eficaz	Ineficaz
1. - Medición del Nivel de Satisfacción	0	5	5	0%	100%
2.- Aceptabilidad del Servicio	25	35	60	42%	58%
Total	25	40	65	38%	62%
Fuente: Guía de entrevista aplicada a los trabajadores de la DEMUNA. Julio de 2015					

GRÁFICO N° 03



Fuente: Guía de entrevista

TABLA N° 07
CALIDAD

IV – CALIDAD	Si	%	No	%	Total	%
1.- Calidad del Personal de la DEMUNA						
Conocimiento sobre las funciones que tiene la DEMUNA (Suficiente)	3	60	2	40	5	100
Han participado de un proceso de inducción y/o recibido capacitación	2	40	3	60	5	100
2.- Calidad del Servicio de la DEMUNA						
¿Han asumido la defensa en un proceso judicial a fin de garantizar la vigencia de los derechos de los niños, niñas y adolescentes?	0	0	5	100	5	100
¿Fueron resueltos los casos en el tercer trimestre julio-setiembre?	5	100	0	0	5	100
¿Las actas de conciliación tienen el carácter de título de ejecución?	0	0	5	100	5	100
Fuente: Guía de entrevista aplicada a los trabajadores de la DEMUNA. Julio de 2015						

Interpretación: Ítem (1): El 60% de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes señalanque su conocimiento sobre las funciones que tiene la DEMUNA es suficiente, así mismo el 40% de los trabajadores señalan que el conocimiento que tienen sobre las funciones de la DEMUNA no es suficiente.

El 40% de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes señalanque si han participado de un proceso de inducción y/o recibido capacitación, y un 60% de los trabajadores señala que no han participado de un proceso de inducción y/o recibido capacitación.
Ítem (2): El 100% de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes señalanque nohan asumido la defensa en un proceso judicial a fin de garantizar la vigencia de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

El 100% de los trabajadores afirma que si fueron resueltos los casos en el tercer trimestre julio-setiembre.

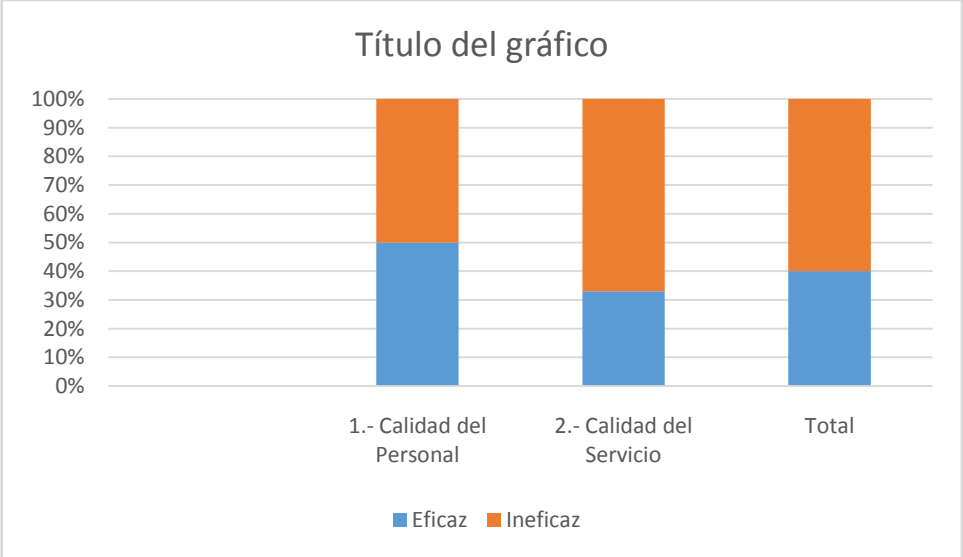
El 100% de los trabajadores afirma que las actas de conciliación no tienen el carácter de título de ejecución.

TABLA N° 08

RESUMEN DE CALIDAD

IV – CALIDAD	Si	No	Total	Eficaz	Ineficaz
1.- Calidad del Personal	5	5	10	50%	50%
2.- Calidad del Servicio	5	10	15	33%	67%
Total	10	15	25	40%	60%
Fuente: Guía de entrevista aplicada a los trabajadores de la DEMUNA. Julio de 2015					

GRÁFICO N° 04

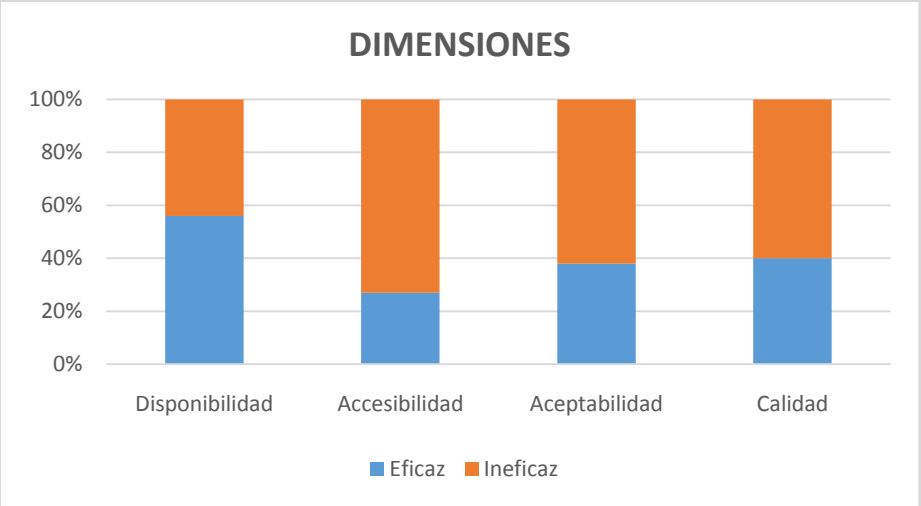


Fuente: Guía de entrevista

TABLA N° 09
RESUMEN DE ESTANDARES

DIMENSIONES	Eficaz	Ineficaz
Disponibilidad	56%	44%
Accesibilidad	27%	73%
Aceptabilidad	38%	62%
Calidad	40%	60%

GRÁFICO N° 05



Fuente: Guía de entrevista

TABLA N° 10
RESULTADOS
(Puntaje Vigesimal)

DIMENSIONES	Eficacia / Puntaje		
	Bajo 0 hasta 10.9	**Medio** 11 hasta 16.9	**Alto** 17 hasta 20
Disponibilidad		11.2	
Accesibilidad	5.4		
Aceptabilidad	7.6		
Calidad	8		

Fuente: aplicación de instrumentos

TABLA N° 11

RESULTADOS
(Porcentaje)

DIMENSIONES	Eficacia / Porcentaje		
	Bajo hasta 54.5%	**Medio** 55% hasta 84.5%	**Alto** 85% hasta 100%
Disponibilidad		56%	
Accesibilidad	27%		
Aceptabilidad	38%		
Calidad	40%		

Fuente: aplicación de instrumentos

5.2.2. Resultados de Guía de Observación.

TABLA N° 12
Guía de Observación

CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD Y DISPONIBILIDAD	Si	No	Puntaje Si	Puntaje No
¿La DEMUNA está ubicada en una zona de fácil acceso para los y las usuarias del servicio?		X		1
¿Existe un letrero exterior que indique que en ese local se encuentra la DEMUNA?		X		1
¿La puerta de ingreso está al nivel de la vereda?		X		1
¿La puerta por donde ingresan las personas con discapacidad está señalizada?		X		1
¿Existen rampas y pasamanos para acceder al local?		X		1
¿Existen gradas o escaleras para acceder al local?	X			1
¿El local es libre de obstáculos para una persona con discapacidad motora?		X		1
¿Cuenta con servicios higiénicos en el interior del local?		X		1
¿Cuenta con servicios higiénicos adaptados para las		X		1

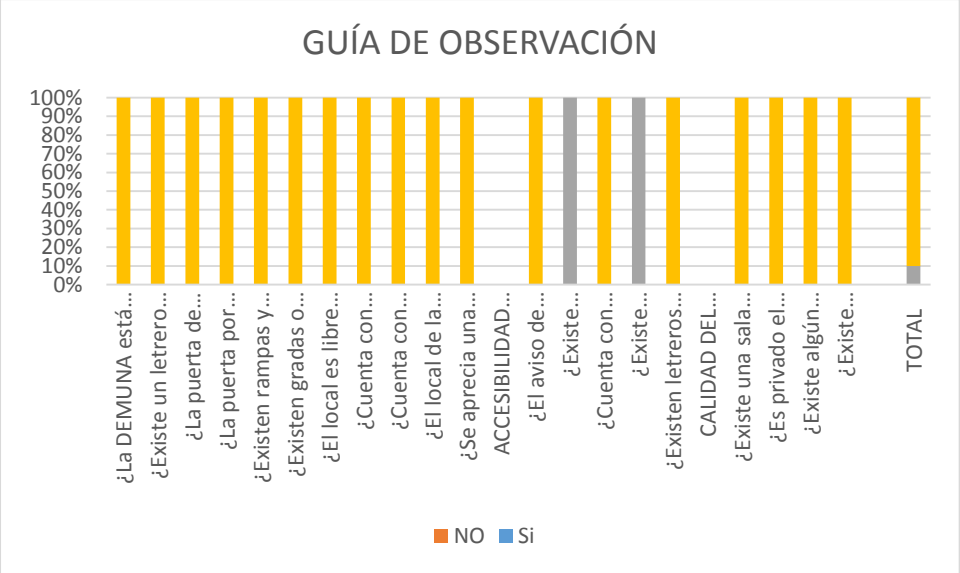
personas con discapacidad?				
¿El local de la DEMUNA es amplio?		X		1
¿Se aprecia una infraestructura adecuada?		X		1
ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACION				
¿El aviso de horario de atención de la DEMUNA es visible para los usuarios y las usuarias del servicio?		X		1
¿Existe información visible que brinde información sobre los derechos del niño, niña y el adolescente?	x		1	
¿Cuenta con información impresa que puedan llevarse las personas usuarias?		X		1
¿Existe información visible que brinde información sobre los servicios que brinda la DEMUNA?	x		1	
¿Existen letreros o cualquier otro tipo de información gráfica que señale la gratuidad del servicio?		X		1
CALIDAD DEL SERVICIO				
¿Existe una sala de conciliación?		X		1
¿Es privado el espacio para la atención del usuario o usuaria?		X		1
¿Existe algún medio visible que permita a los usuarios y las usuarias presentar sus opiniones o quejas con respecto a la atención en la DEMUNA?		X		1
¿Existe información disponible relativa a las labores de la DEMUNA en otro idioma, lenguaje de señas, u otro?		X		1
TOTAL			2	18

Interpretación: Respecto a las Condiciones de Accesibilidad y Disponibilidad, se observó qué:
La DEMUNA no está ubicada en una zona de fácil acceso para los y las usuarias del servicio, no existe un letrero exterior que indique que en ese local se encuentra la DEMUNA, la puerta de ingreso no está al nivel de la vereda, la puerta por donde ingresan las personas con discapacidad no está señalizada, no existen rampas y pasamanos para acceder al local, el local no es libre de obstáculos para una persona con discapacidad motora, no cuenta con servicios higiénicos en el interior del local, no cuenta con servicios higiénicos adaptados para las personas con discapacidad, el local de la DEMUNA no es amplio, no se aprecia una infraestructura adecuada; sin embargo sí existen gradas o escaleras para acceder al local.
Respecto a la Accesibilidad de la Información, se observó qué:
El aviso de horario de atención de la DEMUNA no es visible para los usuarios y las usuarias del servicio, no cuenta con información impresa que puedan llevarse las personas usuarias, no existen letreros o cualquier otro tipo de información gráfica que señale la gratuidad del servicio; sin embargo sí existe información visible que brinde información sobre los derechos del niño, niña y el adolescente, asimismo sí existe información visible que brinde información sobre los servicios que brinda la DEMUNA.

Respecto a la Calidad del Servicio, se observó qué:

No existe una sala de conciliación, no es privado el espacio para la atención del usuario o usuaria, no existe algún medio visible que permita a los usuarios y las usuarias presentar sus opiniones o quejas con respecto a la atención en la DEMUNA, no existe información disponible relativa a las labores de la DEMUNA en otro idioma, lenguaje de señas, u otro.

GRÁFICA N° 06



Fuente: Guía de observación

TABLA N° 13
RESULTADOS
(Puntaje vigesimal)

DIMENSIONES	Eficacia / Puntaje		
	Bajo 0 hasta 10.9	**Medio** 11 hasta 16.9	**Alto** 17 hasta 20
Disponibilidad, Accesibilidad y Calidad	2		

Fuente: aplicación de instrumentos

TABLA N° 14
RESULTADOS
(Porcentaje)

DIMENSIONES	Eficacia / Porcentaje		
	Bajo hasta 54.5%	**Medio** 55% hasta 84.5%	**Alto** 85% hasta 100%
Disponibilidad, Accesibilidad, Calidad	10		

Fuente: aplicación de instrumentos

5.2.3. Resultados de Encuesta a Usuarios.

TABLA N° 15
ENCUESTA A USUARIOS

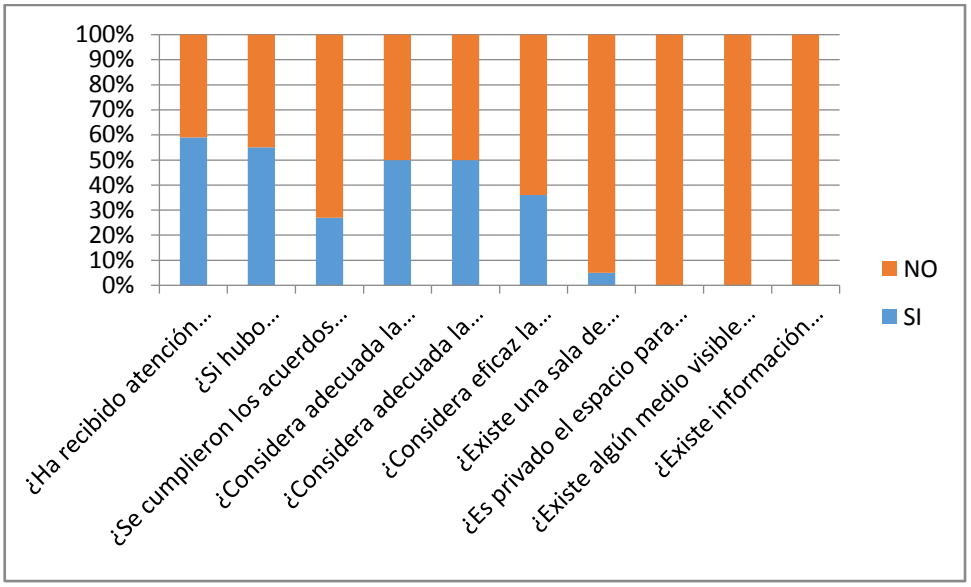
CALIDAD	Si	No	Total	Eficaz	Ineficaz	Total
¿Ha recibido atención inmediata?	13	9	22	59	41	100
¿Si hubo conciliación, personal de la DEMUNA hizo seguimiento al cumplimiento de los acuerdos?	12	10	22	55	45	100
¿Se cumplieron los acuerdos definidos en el acta de conciliación?	6	16	22	27	73	100
¿Considera adecuada la intervención del defensor de la DEMUNA?	11	11	22	50	50	100
¿Considera adecuada la intervención del psicólogo de la DEMUNA?	11	11	22	50	50	100
¿Considera eficaz la intervención de la DEMUNA, para la promoción y protección de los derechos del niño, niña y adolescente?	8	14	22	36	64	100
¿Acudiría nuevamente a la DEMUNA?	1	21	22	5	95	100

¿Considera que es suficiente el número de trabajadores para la atención de casos?	0	22	22	0	100	100
¿Le genera confianza que el jefe de la DEMUNA no sea un abogado?	0	22	22	0	100	100
¿Ante un caso de violación sexual, acudiría a la DEMUNA?	0	22	22	0	100	100
Total	62	158	220	28	72	100
Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de la DEMUNA. Julio – setiembre de 2015						

Interpretación: el 59% de los usuarios confirman que han recibido atención inmediata, mientras el 41% indican que no han recibido atención inmediata; el 55% confirman que personal de la DEMUNA hizo seguimiento al cumplimiento de los acuerdos, mientras el 45% indican que no hubo seguimiento al cumplimiento de los acuerdos; el 27% confirmaron que se cumplieron los acuerdos definidos en el acta de conciliación, mientras el 73% indican que no se cumplieron los acuerdos definidos en el acta de conciliación; el 50% confirman que consideran adecuada la intervención del defensor de la DEMUNA, y otro 50% indican que no consideran adecuada la intervención del defensor de la DEMUNA; el 50% confirman que consideran adecuada la intervención del psicólogo de la DEMUNA, mientras que otro 50% no consideran adecuada la intervención del psicólogo de la DEMUNA; el 36% confirman que consideran eficaz la intervención de la DEMUNA, para la promoción y protección de los derechos del niño, niña y adolescente, mientras el 64% no consideran eficaz la intervención de la DEMUNA, para la promoción y protección de los derechos del niño, niña y adolescente; el 5% de los usuarios señalaron que existe una sala de conciliación, sin embargo el 95% de los mismos señalaron que no existe una sala de conciliación; el 100% de los usuarios señalaron que:

- El espacio para la atención del usuario o usuaria no es privado.
- No existe algún medio visible que permita a los usuarios y las usuarias presentar sus opiniones o quejas con respecto a la atención en la DEMUNA.
- No existe información disponible relativa a las labores de la DEMUNA en otro idioma, lenguaje de señas, u otro.

GRÁFICO N° 08



Fuente: Encuesta a usuarios

TABLA N° 16
RESULTADOS
(Puntaje Vigesimal)

DIMENSIONES	Eficacia / Puntaje		
	Bajo 0 hasta 10	Medio 11 hasta 16	Alto 17 hasta 20
Calidad y Aceptabilidad	7		

Fuente: aplicación de instrumentos

TABLA N° 17
RESULTADOS
(Porcentaje)

DIMENSIONES	Eficacia / Porcentaje		
	Bajo hasta 50%	Medio 51% hasta 69%	Alto 70% hasta 100%
Calidad y Aceptabilidad	28		

Fuente: aplicación de instrumentos

TABLA N° 18
RESULTADOS -INSTRUMENTOS

INSTRUMENTOS	NIVELES DE EFICACIA					
	BAJO		MEDIO		ALTO	
	0 hasta 10.9	hasta 54.5%	11 hasta 16.9	55% hasta 84.5%	17 hasta 20	85% hasta 100%
Entrevista a trabajadores						
Disponibilidad			11.2	56		
Accesibilidad	5.4	27				
Aceptabilidad	7.6	38				
Calidad	8	40				
Guía de observación						
Disponibilidad, Accesibilidad y Calidad	2	10				
Encuesta a usuarios						
Calidad y Aceptabilidad	7	28				

Fuente: aplicación de instrumentos

TABLA N° 19
RESULTADOS
EFICACIA

INSTRUMENTOS	NIVELES DE EFICACIA		
	BAJO	**MEDIO**	**ALTO**
	0 hasta 10.9 hasta 54.5%	11 hasta 16.9 55% hasta 84.5%	17 hasta 20 85% hasta 100%
Entrevista a Trabajadores	X		
Guía de Observación	X		
Encuesta a Usuarios	X		

5.3. Discusión de resultados

Para evaluar La eficacia en la prestación del servicio de la Demuna de la Municipalidad Provincial de Tumbes, se ha tenido en cuenta el nivel de los estándares sobre Derechos Humanos, tal como Disponibilidad, Accesibilidad, Aceptabilidad y Calidad.

En tal sentido, se aplicó una guía de entrevista al total de los trabajadores de la Demuna – Tumbes (05), a través de la cual se recabó información, la misma que puso en evidencia una precaria gestión para alcanzar niveles adecuados de eficacia. Así, a partir de este instrumento se concluyó que el nivel de eficacia es bajo. Sobre este punto, los autores, creemos que si bien, este resultado no refleja la verdad absoluta, pone en evidencia un porcentaje alto de credibilidad, puesto que se aplicó al total de esta población.

En cuanto a los resultados arrojados, mediante la guía de observación, advertimos que el nivel de eficacia en la prestación del servicio, en cuanto a los estándares de disponibilidad y accesibilidad es bajo. Respecto a ello los autores

afirmamos que la confiabilidad en los resultados es muy alta, teniendo en cuenta que se observó la realidad tal cual se presentó.

Finalmente, de los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de la Demuna, mediante la cual se trató de medir la eficacia a través de los estándares de aceptabilidad y calidad, se refleja también un nivel bajo de eficacia, debemos precisar que la confiabilidad de este resultado es la que ofrecieron los usuarios, quienes fueron los que recibieron la prestación del servicio, atendidos durante el tercer trimestre del año 2015.

De esta manera, señalamos que mediante la contrastación de los resultados, a través de más de un instrumento de recolección de datos, se verifico la validez de los resultados, los cuales en general resultan confiables.

VI. CONCLUSIONES

- Con la aprobación del Código de los Niños y Adolescentes en 1992 (y que posteriormente fue reemplazado por un Nuevo Código de los Niños y Adolescentes en el 2000), el Estado Peruano inició la implementación de las obligaciones previstas en la Convención sobre los Derechos del Niño, y a través del referido código se creó el Sistema Nacional de Atención Integral al Niño y Adolescente (Snaina), como sistema encargado de dictar políticas Nacionales y coordinar los planes, programas y acciones de las instituciones público privadas dirigidas a los niños y adolescentes, desde entonces se han promulgado una serie de normas que buscan fortalecer y consolidar la salvaguarda de los derechos de los que gozan – o deberían gozar- todo niño, niña y adolescente, sin embargo hasta la fecha no se ha llegado a una mejora en cuanto a la prestación del servicio para la salvaguarda de los derechos del niño, niña y del adolescente en el Perú.

- A pesar que en la actualidad se cuenta con una abundante normatividad para la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, un aspecto muy preocupante en la prestación del servicio son las grandes fallas institucionales,se evidencia lo imprescindible que resulta que cuente con personal suficiente y que este cuente con condiciones adecuadas y con la debida capacitación en temas de su competencia con perspectiva de género, enfoque de derechos e interculturalidad para el cumplimiento cabal de sus funciones.

- De otro lado el conjunto de los estándares internacionales propuestos por el Comité de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales para evaluar el cumplimiento que los Estados parte de los tratados internacionales sobre derechos humanos deben cumplir, lo cual tiene como finalidad, orientar a las instituciones promotoras y responsables de dichas entidades estatales sobre las condiciones y los requisitos mínimos que deben reunir para la prestación adecuada de sus servicios que no se circunscribe al mero trámite de un caso, sino que incluye condiciones adecuadas para la prestación del servicio.

- Con base en las consideraciones anteriores de acuerdo al análisis de la información recogida a través de los instrumentos de recolección de datos usados en esta investigación**,** lo que está ocurriendo en la prestación del servicio, es la falta de recursos, de capacitación del personal, o simplemente por carecer de fuentes de financiamiento, los niveles de eficacia de acuerdo a los estándares internaciones de Derechos Humanos como el de Disponibilidad, Accesibilidad, Aceptabilidad y Calidad, no son los adecuados para prevenir y/o garantizar la plena satisfacción de los derechos que gozan todo niño, niña y adolecente en el Perú.

VII. RECOMENDACIONES

Tomando en consideración el marco funcional de la DEMUNA, se determinó evaluar la eficacia en la prestación del servicio a través de cuatro categorías: disponibilidad; accesibilidad; aceptabilidad y calidad, de acuerdo a los estándares internacionales. En líneas generales, se identificó que no se cumple con dichos estándares, pues se advirtieron un conjunto de debilidades institucionales en cada una de las categorías, todo lo cual redunda en la materialización de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

De acuerdo a lo anterior se recomienda:

- Mejorar sus procedimientos, ya sea para lograr su habilitación para expedir actas de conciliación con título de ejecución, como para elaborar o actualizar, sus instrumentos de gestión: Plan de Trabajo, Manual de Organización y Funciones y Organigrama interno, con el objetivo de realizar una actuación más organizada y articulada de la DEMUNA.

- Implementar un sistema de recepción de sugerencias, reclamos o comentarios sobre el servicio efectivamente prestado por la DEMUNA, de modo que pueda servir de evaluación y retroalimentación al trabajo realizado sobre la base de las percepciones del usuario del servicio, asimismo promover actividades de capacitación para el personal de la DEMUNA de acuerdo a sus competencias.

- Producir información de las labores y/o eventos a realizarse sobre promoción de derechos a personas con discapacidad, durante la programación anual institucional, asimismo se debe incorporar personal que tenga la capacidad de comunicarse a través de lenguaje de señas, contar con personal con enfoque en derecho, para desempeñar el cargo de jefatura de la DEMUNA.

- Crear un sistema interconectado virtual entre todas la DEMUNA con la Dirección General de Niños, Niñas y Adolescentes, con la finalidad de mantener una estrecha coordinación interinstitucional.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ Colocando los derechos de los niños en la agenda local. La experiencia del modelo de la Demuna en el Perú. **Cathrine Terreros y Anna Tibblin. Save the children Suecia. 2005.**

- ✓ Diccionario Virtual de la Real Academia Española.http://www.rae.es.

- ✓ Estudio sobre la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente. Facultad de Trabajo Social de la Universidad Nacional del Centro del Perú UNCP. 20012.

- ✓ Guía para la atención de casos en el Servicio de Defensoría del Niño y del Adolescente. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP Viceministerio de Poblaciones Vulnerables. Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes. Dirección de Sistemas Locales y Defensorías: Lima, Primera Edición 2014.

- ✓ Informe N° 164 **denominado** ¡Fortalezcamos las Demuna!Defendiendo los derechosde los niños, niñas y adolescentes. 2013.

- ✓ Manual de Gestión DEMUNA Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente. Edición 2004.

- ✓ Manual del Curso Básico I Para la formación de integrantes del Servicio de Defensoría del Niño y del Adolescente. Modulo I Marco para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.2014.

- ✓ Plan Nacional de Acción por la Infancia y la Adolescencia 2012-2021 - PNAIA 2021 - Aprobado mediante Decreto Supremo Nº 001-2012-MIMP.

- ✓ “Informe de avances de investigación sobre revisión de estándares internacionales denominado los estándares internacionales en materia de Derechos Humanos y políticas migratorias. 2011”.

- ✓ Políticas públicas con enfoque de Derechos Humanos en el Perú. El plan Nacional de Derechos Humanos y las experiencias de planes Regionales en Derechos Humanos. Renata Reglaglio Lazarte; Renato Constantino Caycho y Carmela Chavez Irigoyen. IDEPUCP 2014.

- ✓ Diccionario De La Real Academia Española Ed. 2014

Paginas Web:

- ✓ http://www.acnur.org/t3/fileadmin/Documentos/BDL/2007/5577.pdf?view.
- ✓ http://www.defensoria.gob.pe/temas.
- ✓ http://www.humanium.org/es/definicion.
- ✓ http://www.un.org/es/events/childrenday/pdf/derechos.pdfUNICEF. convención sobre los Derechos del Niño.
- ✓ http://www.cesip.org.pe/contenido/derechos-y-proteccion-para-ninos-ninas-y-adolescentes-que-trabajan-en-tumbes-fase-ii.
- ✓ http://bibliohistorico.juridicas.unam.mx/libros/8/3567/9.pdf.

ANEXOS

Anexo N° 01

ISNTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1.- GUÍA DE ENTREVISTA[45]

Este instrumento se aplicó a los trabajadores de la Defensoría Municipal del niño y adolescente de la Municipalidad Provincial de Tumbes.
Para efectos de dinamizar la entrevista se utilizará el término DEMUNA, para referirse a la Defensoría del Niño y del Adolescente.

I – DISPONIBILIDAD

Servicios Básicos del Local de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente

01.- ¿La DEMUNA cuenta con los siguientes servicios públicos?

Agua	SI ☐	NO ☐
Luz	SI ☐	NO ☐
Desagüe	SI ☐	NO ☐
Internet	SI ☐	NO ☐

Materiales e Infraestructura de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente

02.- ¿La DEMUNA cuenta con los siguientes materiales?

Útiles de escritorio	SI ☐	NO ☐
Impresora	SI ☐	NO ☐
Escritorio	SI ☐	NO ☐
Archivadores	SI ☐	NO ☐
Materiales de difusión	SI ☐	NO ☐
Teléfono operativo	SI ☐	NO ☐
Mesa para sesiones	SI ☐	NO ☐

PC Operativa SI ☐ NO ☐

03.- ¿La DEMUNA cuenta con los siguientes ambientes e infraestructura?

Rampa de acceso	SI ☐	NO ☐
Sala de espera	SI ☐	NO ☐
Ambiente privado	SI ☐	NO ☐
Sala de conciliación	SI ☐	NO ☐
Ambientes Adecuados	SI ☐	NO ☐
Seguridad de la Infraestructura	SI ☐	NO ☐

Requisitos Mínimos para el Funcionamiento de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente

[45]Para la elaboración de la guía de entrevista, se tomó como referencia el informe 164 de la Defensoría del Pueblo.

04.- ¿La DEMUNA cuenta con:

Organigrama interno	SI ☐	NO ☐
Manual de Organización y Funciones	SI ☐	NO ☐
Plan de Trabajo	SI ☐	NO ☐
Reglamento interno	SI ☐	NO ☐

Financiamiento

05.- ¿Se ha ido incrementando o se ha reducido con relación al año anterior?

Incremento ☐
Reducción ☐

II – ACCESIBILIDAD

01.- **Promoción**

¿Cuentan con Personal capacitado para realizar labores de promoción de derechos a personas con discapacidad?

SI ☐
NO ☐

¿En la atención de casos, toman en cuenta la opinión de los niños, niñas y adolescentes?

SI ☐
NO ☐

02.-**Planificación**

¿La planificación de actividades se efectúa tomando en consideración el número de niños, niñas y adolescentes que viven en su distrito?

SI ☐
NO ☐

03.-**Atención diferenciada**

¿Cuentan con un protocolo de actuación para actuación diferenciada por razón de género?

SI ☐
NO ☐

¿Existe un horario de atención para informar a través del lenguaje de señas?

SI ☐
NO ☐

04.-**Infraestructura accesible**

¿La infraestructura se adecúa a las condiciones de las personas con discapacidad?

SI ☐
NO ☐

III – ACEPTABILIDAD

01.- **Medición del Nivel de Satisfacción**

¿Existe algún mecanismo para medir el nivel de satisfacción de el/la usuaria/o respecto de la atención de la DEMUNA?

SI ☐
NO ☐

02.- **Aceptabilidad del Servicio**

Indique qué servicios brinda la DEMUNA	SI	NO
Conciliación en materia de alimentos	☐	☐
Conciliación en materia de tenencia	☐	☐
Conciliación en materia de régimen de visitas	☐	☐
Atención de casos de maltrato psicológico contra niños, niñas y adolescentes	☐	☐
Atención de casos de violencia familiar	☐	☐
Atención de casos de violencia sexual contra niños, niñas y	☐	☐

adolescentes		
Atención de casos de filiación extramatrimonial	☐	☐
Atención de casos de indocumentación infantil	☐	☐
Atención de casos de trabajo infantil	☐	☐
Atención de casos de trata de niños, niñas y adolescentes	☐	☐
Actuación frente al incumplimiento de los derechos del niño por alguna institución pública (Ej. Institución educativa o establecimiento de salud)	☐	☐
Abandono	☐	☐

IV - CALIDAD

01.- **Calidad del Personal de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente**

¿Conoce el personal sobre las funciones que tiene la DEMUNA?

SI ☐
NO ☐

¿Ha participado de un proceso de inducción y/o recibido capacitación?

SI ☐
NO ☐

02.- **Calidad del Serviciode la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente**

¿Han asumido la defensa en un proceso judicial a fin de garantizar la vigencia de los derechos de los niños, niñas y adolescentes?

SI ☐
NO ☐

¿Fueron resueltos todos los casos en el tercer trimestre julio-setiembre?

SI ☐
NO ☐

¿Las actas de conciliación tienen el carácter de título de ejecución?

SI ☐
NO ☐

2.- GUÍA DE OBSERVACIÓN[46]

Mediante el método de la observación, los investigadores recogimos información respecto a las condiciones en la prestación del servicio de la Defensoría Municipal de la Defensoría Municipal del Niño y el Adolescente de la Municipalidad Provincial de Tumbes.

CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD (FISICA Y GEOGRAFICA) DE LA DEFENSORÍA MUNICIPAL DEL NIÑO Y DEL ADOLESCENTE

01.- ¿La DEMUNA está ubicada en una zona de fácil acceso para los y las usuarias del servicio?

SI ☐
NO ☐

02.- ¿Existe un letrero exterior que indique que en el local se encuentra la DEMUNA?

SI ☐
NO ☐

03.- ¿La puerta de ingreso está al nivel de la vereda?

SI ☐
NO ☐

04.- ¿La puerta por donde ingresan las personas con discapacidad está señalizada?

SI ☐
NO ☐

05.- ¿Existen rampas y pasamanos para acceder al local?

SI ☐

[46]Para la elaboración de esta guía de observación, se tomó como referencia el informe 164 de la Defensoría del Pueblo.

NO ☐

06.- ¿Existen gradas o escaleras para acceder al local?

SI ☐
NO ☐

07.- ¿El local permanece libre de obstáculos para una persona con discapacidad motora?

SI ☐
NO ☐

08.- ¿Cuenta con Servicios Higiénicos en el interior del local?

SI ☐
NO ☐

09.- ¿Cuenta con servicios higiénicos adaptados para personas con discapacidad?

SI ☐
NO ☐

10.- ¿El local de la DEMUNA es amplio?

SI ☐
NO ☐

11.- ¿Se aprecia una infraestructura adecuada?

SI ☐
NO ☐

ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACION

12.- ¿El aviso de horario de atención de la DEMUNA es visible para los usuarios y las usuarias del servicio?

SI ☐
NO ☐

13.- ¿Existe información visible que brinde información sobre los derechos del niño, niña y el adolescente?

SI ☐
NO ☐

14.- ¿Cuenta con información impresa que puedan llevarse los/as usuarias?

SI ☐
NO ☐

15.- ¿Existe información visible que brinde información sobre los servicios que brinda la DEMUNA?

SI ☐
NO ☐

16.- ¿Existen letreros o cualquier otro tipo de información gráfica que señale la gratuidad del servicio?

SI ☐
NO ☐

CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO POR LA DEFENSORÍA MUNICIPAL DEL NIÑO Y DEL ADOLESCENTE

17.- ¿Existe una sala de conciliación?

SI ☐
NO ☐

18.- ¿Es privado el espacio para la atención del usuario o usuaria?

SI ☐
NO ☐

19.- ¿Existe algún medio visible que permita a los usuarios y las usuarias presentar sus opiniones o quejas con respecto a la atención en la DEMUNA?

SI ☐
NO ☐

20.- ¿Existe información disponible relativa a las labores de la DEMUNA en otro idioma, lenguaje de señas, u otro?

SI ☐
NO ☐

3.- ENCUESTA

Encuesta aplicada a usuarios del servicio de la DEMUNA, con la cual se pretende medir la calidad en la atención del servicio.

1.- ¿Ha recibido atención inmediata?

SI ☐
NO ☐

2.- ¿Si hubo conciliación, personal de la DEMUNA hizo seguimiento al cumplimiento de los acuerdos?

SI ☐
NO ☐

3.- ¿Se cumplieron los acuerdos definidos en el acta de conciliación?

SI ☐
NO ☐

4.- ¿considera adecuada la intervención del defensor de la DEMUNA?

SI ☐
NO ☐

5.- ¿considera adecuada la intervención del psicólogo de la DEMUNA?

SI ☐
NO ☐

6.- ¿Considera eficaz la intervención de la DEMUNA, para la promoción y protección de los derechos del niño, niña y adolescente?

SI ☐
NO ☐

7.- ¿Acudiría nuevamente a la DEMUNA?

SI ☐
NO ☐

8.- ¿Considera que es suficiente el número de trabajadores para la atención de casos?

SI ☐
NO ☐

9.- ¿Le genera confianza que el jefe de la DEMUNA no sea un abogado?

SI ☐
NO ☐

10.- ¿Ante un caso de violación sexual, acudiría a la DEMUNA?

SI ☐
NO ☐

Anexo N° 02

TABLAS DE RESULTADOS

TABLA 1

I - DISPONIBILIDAD

SERVICIOS BÁSICOS

1.- ¿La DEMUNA cuenta con los siguientes servicios públicos?	Si	%	No	%	Total	%
Agua, desagüe, luz	5	100	0	0	5	100
Internet	0	0	5	100	5	100
Encuesta aplicada a los trabajadores de la DEMUNA. Julio de 2015						

Interpretación: El 100% de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes señalan que poseen servicios básicos de agua, desagüe, luz e internet; asimismo el 100% de los trabajadores de la DEMUNA señalan que no cuentan con internet.

TABLA 2

MATERIALES E INFRAESTRUCTURA (MATERIALES)

2.- ¿La DEMUNA cuenta con los siguientes materiales? Como: útiles de escritorio, PC Operativa, Teléfono operativo, sillas, escritorios, mesa para sesiones, archivadores y materiales	Si	%	No	%	Total	%

de difusión.						
Útiles de escritorio, PC operativa, sillas, escritorios, archivadores, materiales de difusión.	5	100	0	0	5	100
Teléfono operativo, mesa para sesiones	0	0	5	100	5	100
Encuesta aplicada a los trabajadores de la DEMUNA. Julio de 2015						

Interpretación: El 100% de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes señalan que poseen útiles de escritorio, PC operativa, sillas, escritorios, archivadores, materiales de difusión; asimismo el 100% de los trabajadores de la DEMUNA señalan que no cuentan con teléfono operativo y mesa para sesiones.

TABLA 3

MATERIALES E INFRAESTRUCTURA (INFRAESTRUCTURA)

3.- ¿La DEMUNA cuenta con los siguientes ambientes e infraestructura? Como: Rampa de acceso, sala de espera, ambiente privado, sala de conciliación, etc.	**Si**	**%**	**No**	**%**	**Total**	**%**
Infraestructura apropiada (Rampa de acceso, sala de espera, ambiente privado, sala de conciliación.)	0	0	5	100	5	100
¿Cómo evaluaría Usted los ambientes e infraestructura de los que dispone actualmente está DEMUNA						
Adecuado	0	0	5	100	5	100
Seguro	0	0	5	100	5	100
Encuesta aplicada a los trabajadores de la DEMUNA. Julio de 2015						

Interpretación: El 100% de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes, señalan que no cuentan con: Rampa de acceso, sala de espera, ambiente privado, sala de conciliación, así mismo el 100% de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes, señalan que los ambientes e infraestructura de los que dispone la DEMUNA no son adecuados ni seguros.

TABLA 4

REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA DEMUNA

4.- ¿La DEMUNA cuenta con los siguientes instrumentos?	Si	%	No	%	Total	%
Organigrama Interno	5	100	0	0	5	100
Plan de Trabajo	5	100	0	0	5	100
Manual de Organización y Funciones	5	100	0	0	5	100
Reglamento Interno	0	0	5	100	5	100
Encuesta aplicada a los trabajadores de la DEMUNA. Julio de 2015						

Interpretación: El 100% de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes, señalan que cuentan con: organigrama interno, plan de trabajo, manual de organización y funciones; asimismo el 100% de los trabajadores de la DEMUNA señalan que no cuentan con reglamento interno.

TABLA 5

FINANCIAMIENTO DE LA DEMUNA

5.- Financiamiento	Si	%	No	%	Total	%
¿Se ha ido incrementando o se ha reducido con relación al año anterior?	5	100	0	0	5	100
Encuesta aplicada a los trabajadores de la DEMUNA. Julio de 2015						

Interpretación: El 100% de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes, señalan que si se ha incrementado el financiamiento con relación al año anterior.

TABLA 6

II – ACCESIBILIDAD

ACCESIBILIDAD (PROMOCIÓN)

1.- Promoción	Si	%	No	%	Total	%
¿Cuenta con personal capacitado para realizar labores de promoción de derechos a personas con discapacidad?	3	60	2	40	5	100
¿En la atención de casos, toman en cuenta la opinión de los niños, niñas y adolescentes?	5	100	0	0	5	100
Encuesta aplicada a los trabajadores de la DEMUNA. Julio de 2015						

Interpretación: El 60% de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes, señalan que si cuenta con personal capacitado para realizar labores de promoción de derechos a personas con discapacidad; asimismo el 40% de los trabajadores de la DEMUNA, señalan que no cuenta con personal capacitado para realizar labores de promoción de derechos a personas con discapacidad.
El 100% de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes, señalan que en la atención de casos si se toman en cuenta la opinión de los niños, niñas y adolescentes.

TABLA 7

ACCESIBILIDAD (PLANIFICACIÓN)

2.- Planificación	Si	%	No	%	Total	%
¿La planificación de actividades se efectúa tomando en consideración el número de niños, niñas y adolescentes que viven en su distrito?	0	0	5	100	5	100
Encuesta aplicada a los trabajadores de la DEMUNA. Julio de 2015						

Interpretación: El 100% de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes, señalan que en la planificación de actividadesno se toma en consideración el número de niños, niñas y adolescentes que viven en su distrito.

TABLA 8

ACCESIBILIDAD (ATENCIÓN DIFERENCIADA)

3.- Atención Diferenciada	Si	%	No	%	Total	%
¿Cuentan con algún protocolo de actuación para la atención diferenciada por razones de género?	0	0	5	100	5	100
¿Cuentan con horario de atención para informar a través del lenguaje de señas?	0	0	5	100	5	100
Encuesta aplicada a los trabajadores de la DEMUNA. Julio de 2015						

Interpretación: El 100% de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes, señalan que no cuentan con un protocolo de actuación para la atención diferenciada por razones de género, de otro lado:
El 100% de los trabajadores de la DEMUNA señalan que no cuentan con horario de atención para informar a través del lenguaje de señas.

TABLA 9

ACCESIBILIDAD (INFRAESTRUCTURA ACCESIBLE)

4.- Infraestructura Accesible	Si	%	No	%	Total	%
¿La infraestructura del local de la DEMUNA se adecúa a las condiciones de las personas con discapacidad?	0	0	5	100	5	100
Encuesta aplicada a los trabajadores de la DEMUNA. Julio de 2015						

Interpretación: El 100% de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes, señalan que la infraestructura del local de la DEMUNA no se adecúa a las necesidades y/o condiciones de las personas con discapacidad.

TABLA 10

III – ACEPTABILIDAD.

ACEPTABILIDAD (MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN)

1.- Medición del Nivel de Satisfacción	Si	%	No	%	Total	%
¿Existe algún mecanismo para medir el nivel de satisfacción de el/la usuaria/o respecto de la atención de la DEMUNA?	0	0	5	100	5	100
Encuesta aplicada a los trabajadores de la DEMUNA. Julio de 2015						

Interpretación: El 100% de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes señalan que no existe algún mecanismo para medir el nivel de satisfacción de el/la usuaria/o respecto de la atención de la DEMUNA.

TABLA 11

ACEPTABILIDAD DEL SERVICIO

2.- Aceptabilidad del Servicio	Si	%	No	%	Total	%
Conciliación en materia de alimentos	5	100	0	0	5	100
Conciliación en materia de tenencia	5	100	0	0	5	100
Conciliación en materia de régimen de visitas	5	100	0	0	5	100
Atención de casos de maltrato psicológico contra niños, niñas y adolescentes	5	100	0	0	5	100
Atención de casos de violencia familiar	5	100	0	0	5	100
Atención de casos de violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes	0	0	5	100	5	100
Atención de casos de filiación extramatrimonial	0	0	5	100	5	100
Atención de casos de indocumentación infantil	0	0	5	100	5	100
Atención de casos de trabajo infantil	0	0	5	10	5	100
Atención de casos de trata de niños, niñas y adolescentes	0	0	5	100	5	100
Actuación frente al incumplimiento de los derechos del niño por alguna institución pública (Ej. Institución educativa o establecimiento de salud)	0	0	5	100	5	100
Abandono	0	0	5	100	5	100
Encuesta aplicada a los trabajadores de la DEMUNA. Julio de 2015						

Interpretación: El 100% de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes señalan que si tienen aceptabilidad en los servicios de Alimentos
Tenencia, Régimen de visitas, Maltrato psicológico y Violencia familiar, asimismo el 100% de los trabajadores de la DEMUNA señalan que no tienen aceptabilidad en los

servicios sobre Violencia sexual, Filiación extramatrimonial, Indocumentación infantil, Trabajo infantil, Trata, Actuación frente al incumplimiento de los derechos del niño, niña o adolescente por alguna institución pública y Abandono.

IV – CALIDAD.

TABLA 12

CALIDAD DEL PERSONAL

1.- Calidad del Personal de la DEMUNA	**Si**	**%**	**No**	**%**	**Total**	**%**
¿Tiene conocimiento sobre todas las funciones que tiene la DEMUNA (Suficiente)?	3	60	2	40	5	100
¿Han participado de un proceso de inducción y/o recibido capacitación?	2	40	3	60	5	100
2.- Calidad del Servicio de la DEMUNA						
¿Han asumido la defensa en un proceso judicial a fin de garantizar la vigencia de los derechos de los niños, niñas y adolescentes?	0	0	5	100	5	100
¿Fueron resueltos los casos en el tercer trimestre julio-setiembre?	5	100	0	0	5	100
¿Las actas de conciliación tienen el carácter de título de ejecución?	0	0	5	100	5	100
Encuesta aplicada a los trabajadores de la DEMUNA. Julio de 2015						

Interpretación: El 60% de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes señalan que si tiene conocimiento suficiente sobre todas las funciones que tiene la DEMUNA, así mismo el 40% de los trabajadores señalan que el conocimiento que tienen sobre las funciones de la DEMUNA no es suficiente.
El 40% de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes señalan que si han participado de un proceso de inducción y/o recibido capacitación, y un 60% de los trabajadores señala que no han participado de un proceso de inducción y/o recibido capacitación.
El 100% de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes señalan que no han asumido la defensa en un proceso judicial a fin de garantizar la vigencia de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.
El 100%de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes señalan que sífueron resueltos los casos en el tercer trimestre julio-setiembrela DEMUNA.
El 100% de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes señala que las actas de conciliación no tienen el carácter de título de ejecución.

TABLA N° 13

CALIDAD DEL SERVICIO

2.- Calidad del Servicio de la DEMUNA	Si	%	No	%	Total	%
¿Han asumido la defensa en un proceso judicial a fin de garantizar la vigencia de los derechos de los niños, niñas y adolescentes?	3	60	2	40	5	100
¿Fueron resueltos los casos en el tercer trimestre julio-setiembre?	5	100	0	0	5	100
¿Las actas de conciliación tienen el carácter de título de ejecución?	0	0	5	100	5	100
Encuesta aplicada a los trabajadores de la DEMUNA. Julio de 2015						

Interpretación: El 60% de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Tumbes señalan que si han asumido la defensa en un proceso judicial a fin de garantizar la vigencia de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, así mismo el 40% de los trabajadores señalan que no han asumido la defensa en un proceso judicial a fin de garantizar la vigencia de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, de otro lado:
El 100% de los trabajadores afirma que si fueron resueltos los casos en el tercer trimestre julio-setiembre, así también:
El 100% de los trabajadores afirma que las actas de conciliación no tienen el carácter de título de ejecución.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	
		GENERAL	ESPECÍFICOS
Eficacia en la prestación del servicio de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Tumbes. Julio – setiembre 2015.	Cuál es el nivel de eficacia en la prestación del servicio de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Tumbes. Julio – setiembre 2015?	Determinar la eficacia en la prestación del servicio de la Defensoría Municipal de Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Tumbes.Julio - setiembre 2015.	Evaluar la eficacia en la prestación del servicio de la defensoría municipal del niño y del adolescente de la Municipalidad provincial de tumbes, de acuerdo a los estándares internacionales de derechos humanos.
			Adecuar instrumentos de recolección de datos para medir la eficacia en la prestación del servicio de la defensoría municipal del niño y del adolescente de la municipalidad provincial de tumbes.
			Identificar los niveles de eficacia en la prestación del servicio de la defensoría municipal del niño y del adolescente de la Municipalidad provincial de Tumbes

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
El nivel de eficacia en la prestación del servicio de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Tumbes es bajo.	**INDEPENDIENTE**	Capacidad de lograr los resultados esperados para una adecuada prestación del servicio, orientado a la promoción y protección del desarrollo integral de la niñez y adolescencia.	Funciona a partir de las políticas públicas de promoción y protección de los derechos del niño y del adolescente.	EFICACIA	ALTO MEDIO BAJO
	Eficacia en la Prestación del servicio				
	DEPENDIENTE	Medidas adoptadas por parte de la institución promotora para garantizar la eficacia en la prestación del servicio, a través de los estándares internacionales de disponibilidad, aceptabilidad, accesibilidad y calidad.	Evaluación de la prestación del servicio, a través de los estándares internacionales.	DISPONIBILIDAD	- Servicios básicos - Infraestructura - Materiales - Financiamiento - Personal - Atención - Servicio
	La prestación del servicio			ACEPTABLIDAD	
				ACCESIBILIDAD	
				CALIDAD	