



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

PLAN DE INCENTIVOS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN Y MODERNIZACIÓN MUNICIPAL –PI

*Meta 16: “Atención de calidad en la
Defensoría Municipal del Niño y del
Adolescente – DEMUNA”*

*Dirección General de Niños, Niñas y Adolescentes
Dirección de Sistemas Locales y Defensorías*



Enero 2014



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

¿A qué deben apuntar los municipios?



A contar con **muchos** servicios



A contar con servicios de **calidad**



¿Qué es **calidad**?





PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

¿Qué es calidad?

¿La **cantidad** de servicios que pongo a disposición del usuario?

¿La cobertura de la **necesidad** que tiene el usuario a través de un servicio?

¿Satisfacción de **expectativas** del usuario con respecto a un servicio?





PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

- Cuando una persona llega a nuestros servicios espera que el personal de la municipalidad resuelva sus problemas.
- Ello se llama: **EXPECTATIVAS**.
- Las expectativas de la población respecto de los servicios públicos, usualmente, es muy alta, y pueden ser difíciles de cumplir.
- Entonces ¿qué les podemos ofrecer?:
- **“Un servicio con condiciones mínimas para brindar una atención de calidad”**.





PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

- La Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA) es un servicio municipal especializado en la atención integral de los niños, niñas y adolescentes.
- Entendamos por **Atención Integral de niñas, niños y adolescentes**, al conjunto de intervenciones del Estado para la protección integral de NNA, actuando sobre todas las causas que limitan el ejercicio de sus derechos.
- Por ello, la meta de este año, **“Atención de calidad en la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente – DEMUNA”** en el Plan de Incentivos, facilitará que 556 distritos considerados “NO CIUDADES PRINCIPALES y CON MAS DE 500 VIVIENDAS URBANAS”, cuenten con un defensor capacitado y con condiciones para brindar una atención de calidad a los usuarios que se acerquen a la DEMUNA.



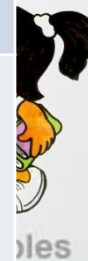


PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Para cumplir la meta, la municipalidad debe cumplir con los siguientes indicadores:

CONDICIONES PARA UN SERVICIO DE CALIDAD	INDICADORES PARA CUMPLIR CON LA META
Profesional con capacidades para brindar una atención y orientación adecuada	Defensor capacitado.
Herramientas de información y comunicación que le permitan mantenerse actualizado e interactuar con otras instancias.	Computadora e impresora.
DEMUNA debe ser parte de la red.	Registro vigente.
Necesitamos un servicio que prevenga situaciones negativas futuras.	Presentar reporte de acciones de promoción.



les



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Adicionalmente, para obtener un mayor puntaje, deben presentar:

CONDICIONES PARA UN SERVICIO DE CALIDAD	INDICADORES PARA CUMPLIR CON LA META
El Defensor debe aplicar lo que se le ha enseñado.	Declaración jurada del responsable de la DEMUNA, de utilizar el protocolo de atención de casos .
	Reporte de acciones de promoción.





PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Recuerden:

“Cuando una persona es atendida por un servicio municipal no ve a la persona o al servicio, sino a la autoridad a cargo de dicho servicio”.





PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Para el cumplimiento de esta meta, el MIMP como autoridad central del Servicio de Defensorías del Niño y del Adolescente, ofrecerá:

- 👧 Asesoría técnica permanente vía telefónica, virtual o personalizada
- 👧 Cursos de capacitación sobre el servicio de Defensorías del Niño y del Adolescente.
- 👧 Materiales para el registro y sobre el servicio de Defensorías.
- 👧 Link en la página institucional del MIMP sobre la meta.

<http://www.mimp.gob.pe> (Scroll inferior)

Además, desde el MIMP coordinaremos con las Municipalidades Provinciales, Coordinadoras de Defensorías y Gobiernos Regionales para facilitar este proceso.





PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Persona de contacto para la meta:

Gisella Villafana Arévalo

Profesional del equipo técnico de la Dirección de Sistemas Locales y Defensorías

Correo electrónico: gvillafana@mimp.gob.pe

Teléfono: 626-1600 anexos 7035 ó 7011

RPM: #944 456 437

Jr. Camaná 616, sétimo piso, Cercado de Lima

Pueden ingresar al portal institucional del MIMP para descargar los formatos <http://www.mimp.gob.pe>

También puede encontrarnos en



Defensorías del Niño y del Adolescente

