

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**

**Escuela de Posgrado**



Propuesta de Innovación de un Sistema Inteligente APP Shonqo  
Ayllu - Banco de Familia Acogedora en el Marco de un Plan de  
Comunicación a Gran Escala y Digitalizada

Trabajo de Investigación para obtener el grado académico de Maestra en  
Gobierno y Políticas Públicas

que presenta:

*Sintia Smit León León*

*Perla Soledad Oliva Zapata*

Trabajo de Investigación para obtener el grado académico de Maestro en  
Gobierno y Políticas Públicas

que presenta:

*Jhonafer Jesús Julca Rodríguez*

**Asesor**

*Rafael Alberto Miranda Ayala*

**Lima, 2023**

## Informe de Similitud


Yo, RAFAEL ALBERTO MIRANDA AYALA..., docente de la Escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) de la tesis / del Trabajo de Investigación titulado...**”PROPUESTA DE INNOVACIÓN DE UN SISTEMA INTELIGENTE APP SHONQO AYLLU - BANCO DE FAMILIA ACOGEDORA EN EL MARCO DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN A GRAN ESCALA Y DIGITALIZADA”**... del (de la) autor(a) / de los(as) autores(as) JULCA RODRÍGUEZ, JHONAFER JESÚS..., LEÓN LEÓN, SINTIA SMIT..., OLIVA ZAPATA PERLA SOLEDAD...; dejo constancia de lo siguiente:

-El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de **19%**. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el **15/08/2023**.

-He revisado con detalle dicho reporte y la Tesis / el Trabajo de Investigación y no se advierte indicios de plagio.

-Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha: ...LIMA, 28 DE AGOSTO DEL 2023...

Apellidos y nombres del asesor / de la asesora: <u>MIRANDA AYALA, RAFAEL ALBERTO</u>	
DNI:43530089	Firma: 
ORCID: 0000-0001-8640-6439	

## RESUMEN

Desde el año 2013, todas y todos aquellos niños, niñas y adolescentes (NNA) en condición de desprotección familiar son acogidos por el Estado y pasan a residir e institucionalizarse en los Centros de Acogida Residencial (CAR); es así como la cantidad de niños, niñas y adolescentes ha ido en aumento cada año. En el año 2013, ingresaron 3830 NNA en calidad de desprotección en los CAR; al 2021, se registró un aumento considerable entre 5000 a 6000 NNA en los distintos Centros de Acogida Residencial del INABIF. Por eso, en el año 2018, se creó el Banco de Familias Acogedoras (BFA) el cual está a cargo de la Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes (DGNNA) a través de la Dirección de Protección Especial (DPE) que es parte del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, y es conformado por Familias Acogedoras por terceros que se registran previamente y presentan su postulación ante la UPE de cada región y de Lima y, pasan por un proceso de evaluación psicológica, legal y social a cargo de especialistas como: abogados/as, trabajadores sociales, psicólogos/as para poder ser admitidos en el BFA.

La creación del BFA se realizó con el fin de des institucionalizar a los NNA que están en los CAR, ya que se ha comprobado científicamente de qué manera afecta que los NNA el estar institucionalizados, la involución en el aspecto comunicativo, físico, neuronal, afectivo, emocional y social. Cabe mencionar que la mayoría de NNA en calidad de desprotección de los CAR, ingresaron a los CAR debido a problemas de todo tipo de violencia familiar, sexual, psicológica; también por negligencia o descuido de los padres, abandono, vida en la calle, etc. Los NNA que son institucionalizados tienen una gran carga emocional, debido a sus vivencias durante su

infancia y niñez. Lamentablemente, la cantidad de NNA ha ido en aumento conforme han pasado los años.

Es por ello, que, en el año 2018, se inició la inscripción de personas y familias interesadas en ser parte del equipo del Banco de Familias Acogedoras, están deben pasar una serie de exámenes y reunir los requisitos que solicita la Dirección de Protección Especial.

Es importante indicar que, en su periodo de inicio, llegaron a formar parte de BFA, 07 familias; sin embargo, a diciembre del año 2021, solamente hubo un ligero aumento llegando a un total de 370 familias pertenecientes al BFA. Ello genera mucha preocupación, ya que la cantidad de NNA en los CAR a diciembre de 2021, es entre 5000 a 6000.

Cuando los NNA son des institucionalizados; vale decir dejan de residir en un CAR y pasa a ser acogido de manera temporal por una familia acogedora previamente certificada y evaluada para conformar el BFA. El NNA, logra fortalecer el aspecto afectivo, comunicativo, ya que se inserta en la sociedad mediante la nueva familia, ello ayuda a aumentar su autoestima y autopercepción de él o ella misma; mejora su autoestima, confianza, seguridad, desarrollo neuronal, físico y social. Es decir, contribuye a su desarrollo humano integral y armonioso en un ambiente saludable.

Es por ello, que al haber insuficiente cantidad de familias de acogida registradas en el BFA; se comenzó realizando entrevistas a especialistas, personas del BFA, expertos y directivos para conocer los aspectos a mejorar a implementar y así fomentar el incremento de inscripción.

Se encontraron que las causas del problema son las siguientes: 1) Insuficiente fortalecimiento de las capacidades y competencias del personal del BFA, 2) Deficiente incentivo económico para las personas y familias por terceros del BFA, 3) Deficiente seguimiento y monitoreo y acompañamiento de las personas y familias por terceros del BFA que acogen a un NNA en situación de desprotección familiar, 4) procesos administrativos complejos para registrarse en el BFA y 5) Deficiente uso de las tecnologías de información y comunicación para el BFA.

Seguidamente, mediante la tabla de jerarquización, se analizó a partir de 5 importantes dimensiones a los cuales se les ha asignado puntos para compararlas. De este modo, se logró determinar que el “Deficiente Uso de tecnologías de Información y comunicación para el BFA” es la causa de mayor impacto sobre el problema, sobre todo en estos tiempos de comunicación digital.

Ante este problema público, se decidió plantear la utilización de las tecnologías de la información y Comunicación (TIC), el estudio surge como una alternativa para combatir esta causa, pues se propone el desarrollo de un “Sistema Inteligente APP Shonqo Ayllu BFA en el marco de un Plan de Comunicación a Gran Escala y Digitalizada” que permitirá informar y sensibilizar a las personas y familias sobre del acogimiento familiar y el BFA del MIMP. Además, el uso de APP permitirá reducir de 100 a menos de 50 días el proceso de registro, evaluación, seguimiento y aprobación para incorporarse al BFA, por ende, se dinamizará y agilizará los procesos para que una persona o familia se integre al BFA del MIMP, apoyado de una sensibilización masiva y digital.

Todo ello, con el fin de lograr brindar más facilidades y que el mensaje llegue a todas las familias y así, poder sensibilizar acerca del Servicio del BFA y la importancia que tiene su apoyo voluntario para contribuir en el desarrollo integral de NNA que se encuentra en calidad de desprotección en los CAR.

El APP Shonqo Ayllu, contribuirá con brindar información permanente mediante videos y testimonios; además de facilitar el proceso de registro, evaluación, seguimiento y monitoreo permanente; con su uso se incrementará el número de familias acogedoras y así se podrá contribuir a que más NNA que están institucionalizados en los CAR a nivel nacional, se puedan desinstitucionalizar y logren un mayor desarrollo integral al formar parte de una familia cogedora de manera temporal.

La propuesta del aplicativo será acompañada de una fuerte campaña comunicacional articulada con diferentes aliados estratégicos que previamente han sido concientizados,



voluntariados y uso de medios de comunicación para poder sensibilizar a la población e informar acerca del APP Shonqo Ayllu. (Familia de corazón).

**Palabras clave:** Niñas, niños y adolescentes, desprotección familiar, familias acogedoras, Banco de Familias Acogedoras, Tecnologías de Información y Comunicación, Centros de Acogida Residencial



## ABSTRACT

Since 2013, all those children and adolescents (NNA) in a condition of family vulnerability are welcomed by the State and come to reside and become institutionalized in the Residential Shelter Centers (CAR); This is how the number of children and adolescents has been increasing every year. In 2013, 3,830 children and adolescents were admitted as lack of protection in the CARs; By 2021, there was a considerable increase between 5,000 to 6,000 children and adolescents in the different INABIF Residential Shelters. For this reason, in 2018, the Banco de Familias Acogedoras (BFA) was created, which is in charge of the General Directorate for Children and Adolescents (DGNNA) through the Special Protection Directorate (DPE), which is part of the Ministry of Women and Vulnerable Populations, and is made up of Host Families by third parties who previously register and submit their application to the UPE of each region and of Lima and go through a process of psychological, legal and social evaluation in charge of specialists such as: lawyers, social workers, psychologists to be admitted to the BFA.

The creation of the BFA was carried out in order to deinstitutionalize the children and adolescents who are in the CARs, since it has been scientifically proven how being institutionalized affects children, the involution in the communicative, physical, neuronal, affective aspect, emotional and social. It is worth mentioning that the majority of children and adolescents, as a lack of protection of the CARs, entered the CARs due to problems of all types of family, sexual, and psychological violence, also due to negligence or carelessness of the parents, abandonment, life on the street, etc. Children who are institutionalized have a great emotional burden, due to their experiences during their childhood and childhood. Unfortunately, the number of children and adolescents has been increasing as the years have passed.

That is why, in 2018, the registration of individuals and families interested in being part of the BFA team began, they must pass a series of exams and meet the requirements requested by the Special Protection Directorate.

It is important to indicate that, in its beginning period, 07 families became part of BFA; however, as of December 2021, there was only a slight increase reaching a total of 370 families belonging to the BFA. This generates a lot of concern, since the number of children and adolescents in the CARs as of December 2021 is between 5,000 and 6,000.

When the NNA are deinstitutionalized; that is to say, they stop residing in a CAR and become temporarily hosted by a foster family previously certified and evaluated to form the BFA. The NNA manages to strengthen the affective, communicative aspect, since it is inserted in society through the new family, this helps to increase their self-esteem and self-perception of him or herself; improves their self-esteem, confidence, security, neural, physical and social development. That is, it contributes to their integral and harmonious human development in a healthy environment.

That is why, having insufficient number of foster families registered in the BFA; We began by conducting interviews with specialists, people from the BFA, experts and managers to find out the aspects to be improved to be implemented and thus encourage an increase in enrollment.

It was found that the causes of the problem are the following: 1) Insufficient strengthening of the capacities and competences of the BFA personnel, 2) Deficient economic incentive for individuals and families by third parties of the BFA, 3) Deficient follow-up and monitoring and accompaniment of the individuals and families by third parties of the BFA who take in a child in a situation of family vulnerability, 4) complex administrative processes to register in the BFA and 5) Poor use of information and communication technologies for the BFA.

Next, using the ranking table, it was analyzed from 5 important dimensions to which points have been assigned to compare them. In this way, it was possible to determine that the "Poor Use of Information and Communication Technologies for the BFA" is the cause of the greatest impact on the problem, especially in these times of digital communication.

Faced with this public problem, it was decided to propose the use of information and communication technologies (ICT), the study emerges as an alternative to combat this cause,



since it proposes the development of an "Intelligent APP System Shonqo Ayllu BFA within the framework of a Large-Scale and Digitized Communication Plan" that will inform and sensitize individuals and families about foster care and the MIMP Foster Family Bank. In addition, the use of APP will reduce the registration, evaluation, monitoring and approval process to join the BFA from 100 to less than 50 days, therefore, the processes for a person or family to join the BFA of the MIMP, supported by a massive and digital awareness.

All this, in order to provide more facilities and that the message reaches all families and thus, to be able to raise awareness about the BFA Service and the importance of its voluntary support to contribute to the integral development of children and adolescents who are in deprotection quality in CARs.

The Shonqo Ayllu APP will contribute by providing permanent information through videos and testimonials; in addition to facilitating the process of registration, evaluation, follow-up and permanent monitoring; With its use, the number of foster families will increase and thus it will be possible to contribute so that more children and adolescents who are institutionalized in CARs at the national level can be deinstitutionalized and achieve greater comprehensive development by being part of a temporary foster family.

The application proposal will be accompanied by a strong communication campaign articulated with different strategic allies that have previously been made aware, volunteer and use the media to raise awareness among the population and inform about the Shonqo Ayllu APP. (Family at heart).

**Keywords:** Girls, boys and adolescents, lack of family protection, foster families, Bank of Foster Families, Information and Communication Technologies, Residential Shelters.

# ÍNDICE

<b>Carátula</b> .....	i
<b>Informe de Similitud</b> .....	ii
<b>Resumen</b> .....	iii
<b>Índice</b> .....	x
<b>Índice de Tablas</b> .....	xii
<b>Índice de Figuras</b> .....	xiv
<b>Introducción</b> .....	1
<b>CAPÍTULO 1: Definición y descripción del problema</b> .....	4
1.1 Redacción Formal del Problema.....	4
1.2 Marco Conceptual del Problema.....	4
1.3 Arquitectura del Problema .....	18
1.4 Marco Institucional y Normativo.....	52
<b>CAPÍTULO 2: LAS CAUSAS DEL PROBLEMA</b> .....	57
2.1 Marco teórico acerca de las causas del problema .....	57
2.2 Análisis Causal referente del Problema .....	77
<b>CAPÍTULO 3: DISEÑO DEL PROTOTIPO</b> .....	92
3.1 Problema reformulado y desafío de innovación .....	92
3.2 Experiencias previas para hacer frente al desafío de la innovación .....	95
3.3 Concepto final de la innovación.....	108
3.4 Prototipo final de la innovación.....	119
<b>CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE LA DESEABILIDAD, FACTIBILIDAD Y VIABILIDAD DEL PROTOTIPO</b> .....	152
4.1 Análisis de Deseabilidad .....	152

4.2 Análisis de Factibilidad.....	155
4.3. Análisis de Viabilidad .....	159
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>164</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>167</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>176</b>



## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Personas y familias vigentes en el Banco de Familias Acogedoras por región	39
<b>Tabla 2</b>	Cantidad de NNA atendidos en los centros de acogida residencial a nivel nacional entre el 2019 y 2021, según año de supervisión	40
<b>Tabla 3</b>	Número de supervisiones a CAR desde 2019 al 2021	41
<b>Tabla 4</b>	NNA que iniciaron procedimiento por riesgo o desprotección familiar, según UPE implementada entre el 2019 y 2021	44
<b>Tabla 5</b>	NNA ingresados a las Unidades de Protección Especial a nivel nacional entre el 2013 y 2021	45
<b>Tabla 6</b>	Ingresos de NNA a las Unidades de Protección Especial, durante el año 2021	46
<b>Tabla 7</b>	Personas o familias vigentes del Banco de Familias Acogedoras acumulado por año	47
<b>Tabla 8</b>	Profesionales interdisciplinarios del servicio del Banco de Familias Acogedoras	69
<b>Tabla 9</b>	Marco normativo	73
<b>Tabla 10</b>	Marco institucional	75
<b>Tabla 11</b>	Políticas públicas generales	75
<b>Tabla 12</b>	Políticas públicas específicas	76
<b>Tabla 13</b>	Matriz de consistencia del diseño de investigación sobre las causas del problema público	91
<b>Tabla 14</b>	Relación de personal del BFA	96
<b>Tabla 15</b>	Montos de subvención económica del acogimiento familiar	98
<b>Tabla 16</b>	Matriz de valoración de causas	109
<b>Tabla 17</b>	Resumen de Experiencias	117
<b>Tabla 18</b>	Descripción del concepto	125
<b>Tabla 19</b>	Generación de ideas	130
<b>Tabla 20</b>	Matriz de priorización de ideas	131

<b>Tabla 21</b>	Bosquejo del concepto inicial	131
<b>Tabla 22</b>	Proceso de maduración	133
<b>Tabla 23</b>	Análisis de entorno del Plan comunicacional propuesto	137
<b>Tabla 24</b>	Público objetivo del Plan comunicacional propuesto	138
<b>Tabla 25</b>	Mensaje del Plan comunicacional propuesto	139
<b>Tabla 26</b>	Estrategia del plan comunicacional propuesto	139
<b>Tabla 27</b>	Acciones del plan comunicacional propuesto	141
<b>Tabla 28</b>	Cronograma del plan comunicacional propuesto	142
<b>Tabla 29</b>	Presupuesto del plan comunicacional propuesto	143
<b>Tabla 30</b>	Objetivos, control y seguimiento del plan comunicacional propuesto	144
<b>Tabla 31</b>	Responsables de seguimiento del plan comunicacional propuesto y acciones de evaluación de este	145
<b>Tabla 32</b>	Fases de lanzamiento del APP móvil	151
<b>Tabla 33</b>	Nuevos elementos incorporados al prototipo final	162
<b>Tabla 34</b>	Tipo de Gestión de información del servicio del BFA del PP0117	168
<b>Tabla 35</b>	Matriz de actividades	170
<b>Tabla 36</b>	Costeo de equipo de profesionales sistema inteligente APP BFA	171



## Índice de figuras

Figura 1 Organigrama MIMP	15
Figura 2 Número de niñas, niños y adolescentes en los CAR públicos y privados	21
Figura 3 Número de CAR, por instituciones que los administran	22
Figura 4 NNA en riesgo o desprotección que iniciaron procedimiento, según tipología	23
Figura 5 Persona o familia vigentes del Banco de Familias Acogedoras acumulado por año	27
Figura 6 Flujo de proceso del BFA	29
Figura 7 Incidencia de la pobreza multidimensional y pobreza monetaria en 2021, según departamentos (%de la población)	51
Figura 8 Análisis causal de problema - Diagrama de Ishikawa	78
Figura 9 Tipos de acogimiento familiar	79
Figura 10 Flujograma del Proceso registro BFA	88
Figura 11 Solicitud para ser un Familia Acogedora	90
Figura 12 El uso de APP y su slogan “Vive la experiencia Manzana”	97
Figura 13 Personaliza tus comidas	98
Figura 14 Diseño final del concepto de innovación (1).	110
Figura 15 Diseño final del concepto de innovación (2)	111
Figura 16 Plan de comunicación a escala y digitalizada y APP del BFA	115
Figura 17 Story Board: APP BFA	118
Figura 18 Sistema Inteligente APP SHONQO AYLLU Banco de Familias Acogedoras en el marco de un plan de comunicación a gran escala y digitalizada	129
Figura 19 Etapas del plan de comunicación	133
Figura 20 Desarrollo del plan de comunicación a gran escala y digitalizada	134
Figura 21 Flujo de plan de comunicación: fase prelanzamiento	135
Figura 22 Flujo de plan de comunicación: fase pre y postlanzamiento	135
Figura 23 Situación de violencia o vulneración de derechos que llevan a los NNA a un CAR	136

Figura 24	Situación de violencia o vulneración de derechos que llevan a los NNA a un CAR	137
Figura 25	Flujo AS IS del Banco de Familias Acogedoras MIMP	138
Figura 26	Flujo TO BE del Banco de Familia Acogedora	139
Figura 27	Prototipo Sistema Inteligente APP BFA: Pantalla principal - Video motivador - Invitación	141
Figura 28	Prototipo Sistema Inteligente APP BFA – Menú – Testimonio - Requisitos	142
Figura 29	Prototipo Sistema Inteligente APP BFA – Registro – Creación de usuario	143
Figura 30	Prototipo Sistema Inteligente APP BFA – Evaluación-Capacitación	144
Figura 31	Prototipo Sistema Inteligente APP BFA – Seguimiento y Preguntas	145
Figura 32	Proceso de la metodología SCRUM	161



## SIGLAS

APP: Application

BFA: Banco de Familias Acogedoras

NNA: Niñas, Niños y Adolescentes

TIC: Tecnologías de Información y Comunicación

CAR: Centros de Acogida Residencia

INABIF: Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar - INABIF

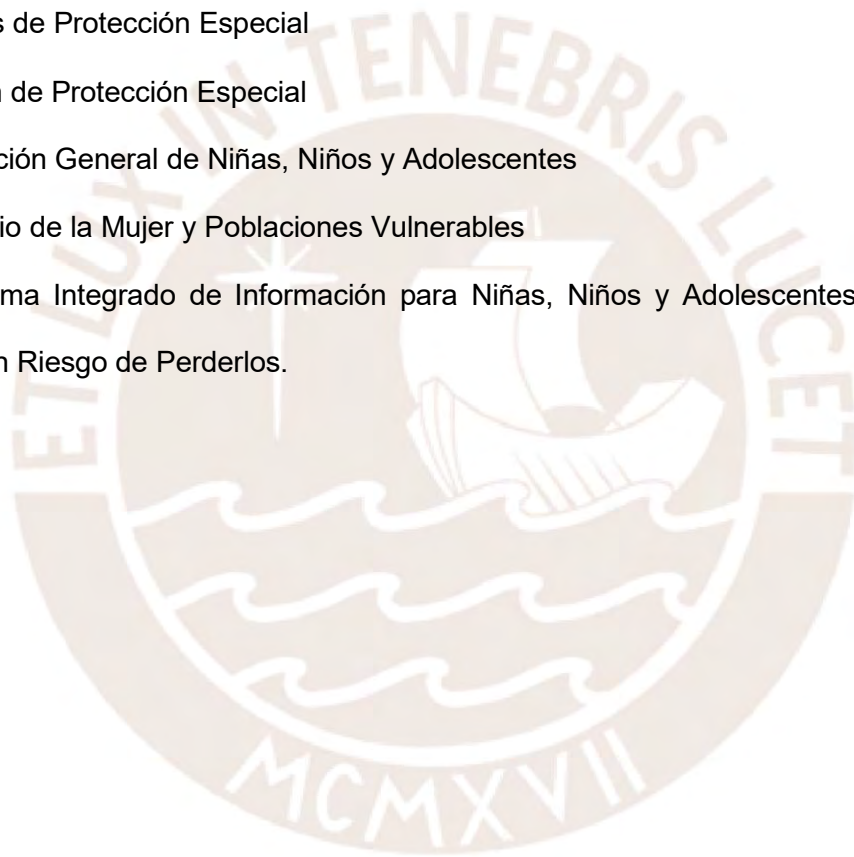
UPE: Unidades de Protección Especial

DPE: Dirección de Protección Especial

DGNNA: Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes

MIMP: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

SISNNA: Sistema Integrado de Información para Niñas, Niños y Adolescentes sin Cuidados Parentales o en Riesgo de Perderlos.



## INTRODUCCIÓN

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) mediante la Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes (DGNNA) y la Dirección de Protección Especial (DPE) brindan a nivel nacional los servicios del Banco de Familias Acogedoras (BFA) para niñas/os y adolescentes (NNA) que se encuentren en una situación de desprotección familiar, y es una alternativa antes de que un NNA sea derivado a un Centro de Acogida Residencia (CAR) sea esta privada o pública, esto en el marco Decreto legislativo 1297 (2016).

Para los NNA que no tienen la posibilidad de convivir con su familia de origen, existe una alternativa que busca ofrecer por un tiempo limitado protección en un ambiente familiar. Este servicio es el acogimiento familiar a través del BFA. A estas personas o familias se les llama familias acogedoras.

Entre las situaciones que motivan el apartamiento de los NNA del entorno familiar original al cual pertenecen se encuentra lo siguiente: la violencia física, psicológica, sexual, la negligencia, el abandono o cualquier acto de vulneración a sus derechos que haya expuesto gravemente su integridad.

Los servicios de acogimiento familiar en el BFA se dan en familias por terceros. Para las NNA que no cuentan con la protección de un ambiente familiar, existe esta medida de cuidado alternativo denominado acogimiento familiar con terceros. Además, las Unidades de Protección Especial (UPE) del MIMP se encargan de los procedimientos administrativos.

Este servicio permite que los NNA tengan acceso a morar en entornos familiares idóneos, efectivos seguros y afectivos, fomentando el completo desarrollo de su carácter o personalidad y evitando la institucionalización en los CAR. Así mismo, permite preservar los lazos familiares, previniendo la separación de hermanos.

Las personas y familias que realizan su solicitud para integrar al BFA del MIMP son rigurosamente evaluadas por el equipo de profesionales especializados en la materia y, de ser

admitidas, son capacitadas para hacerse cargo del resguardo temporal de un NNA con el acompañamiento de equipos multidisciplinarios de la DPE-MIMP.

A diciembre del año 2021, el Banco de Familias Acogedoras contó con 370 personas y familias registradas, de los cuales 263 se encuentran con un NNA, quienes no gozan de la posibilidad de vivir con su propia familia por el momento. Según el director de la Dirección de Protección Especial, aproximadamente el 70% del total de familia acogedora por terceros están acogiendo un NNA, mientras que el otro 30% se encuentra en proceso de paro luego de haber acogido a un NNA en situación de protección.

La distribución por regiones de personas o familias por terceros que forman parte del BFA, nos indica que Lima es la región que aglomera el mayor número de personas o familias, con el 48,5% del total, mientras que Callao, Junín, Lambayeque, La Libertad, Madre de Dios, representan en promedio cada una con un 4.4% del total y Piura, Ica, Piura, Tacna, Arequipa, Ucayali, Ancash, Tumbes, Loreto, Cusco, Moquegua, Cajamarca, Puno, Huancavelica, Huánuco, Amazonas, Apurímac, Ayacucho y San Martín, representan en promedio cada una con un 3% del total.

En tal sentido, se identificó que el problema público en esta investigación es el insuficiente registro de personas y familias en el Banco de Familias Acogedoras, desarrollado por la Dirección de Protección Especial (DPE) del MIMP en el Perú, entre los años 2019 y 2021.

Teniendo en cuenta que a diciembre de 2021 son 370 personas o familias registradas en el BFA y a su vez se cuenta 5439 NNA entre 0 y 17 años de edad que se hallan acogidos en los CAR (público y privado), se puede evidenciar que la demanda de vacantes disponibles rebasa la oferta de servicios públicos ampliamente, es decir, según las entrevistas desarrolladas a expertos, profesionales del BFA y al director de la DPE, se estima una brecha entre 1,500 a 2,000 familias acogedoras por terceros.

Para la determinación de causas del problema, se realizaron entrevistas, desarrollo de focus group, cuestionarios, reuniones con temáticos especialistas del equipo del BFA, personas



y familias que forman el BFA del MIMP. Además de revisión de evidencia e información científica. Posterior a la sistematización de la información y, haciendo uso del diagrama de causa-efecto de Ishikawa, se determinó las causas de forma más precisa. Siendo nombradas a continuación: 1) Insuficiente fortalecimiento de capacidades y competencias del personal del BFA, 2) Deficiente incentivo económico para las personas y familias por terceros del BFA, 3) Deficiente seguimiento y monitoreo y acompañamiento de las personas y familias por terceros del BFA que acogen a un NNA en situación de desprotección familiar, 4) procesos administrativos complejos para registrarse en el BFA y 5) Deficiente empleo de las Tecnologías de Información y Comunicación en el BFA

A partir de ello, se jerarquizaron las causas en base a cinco dimensiones. De este modo, la causa: Deficiente empleo de tecnologías de Información y Comunicación TIC en el BFA, resultó ser la que genera mayor impacto sobre el problema.

Se hizo revisión documental de la Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes y de informes de las normas relacionadas a niñez y adolescencia en el ámbito de la Política Nacional Multisectorial para las Niñas, Niños y Adolescentes al 2030 del MIMP.

Por último, el presente proyecto se desarrolla en cuatro capítulos: i) Definición del problema y marco conceptual y normativo; ii) marco causal teórico y análisis causal; iii) jerarquización de las causas del problema, identificación del desafío de innovación, presentación de experiencias relacionadas al desafío de innovación, definición del concepto y prototipo de innovación; y, iv) Análisis de deseabilidad, factibilidad y viabilidad del modelo de innovación propuesto. Para concluir, se propondrán las respectivas conclusiones.

## **CAPÍTULO 1: Definición y descripción del problema**

### **1.1 Redacción Formal del Problema**

Insuficiente registro de personas y familias acogedoras por terceros en el Banco de Familias Acogedoras administradas por la Dirección de Protección Especial del MIMP, en el Perú, entre los años 2019 y 2021.

### **1.2 Marco Conceptual del Problema**

Para elaborar el marco conceptual, es necesario considerar diversas perspectivas teóricas que complementan los puntos de vista y que permiten un mejor entendimiento de la terminología. A continuación, se presenta los principales conceptos empleados en el marco conceptual del problema:

#### ***a) Acogimiento Familiar por Terceros***

De la revisión de la Resolución Ministerial N° 305-2018-MIMP (MIMP, 2018), se debe comprender que, para todo NNA, su familia de nacimiento está integrada por el padre, la madre o sólo uno de ellos, hermanos, tutores, y toda aquella persona que, teniendo vínculo de parentesco o no, conviven bajo el mismo techo. Así mismo, se considera a los familiares del NNA con los cuales no tienen vida en común y que no viven bajo el mismo techo como familia extensa.

En ese sentido, el primer tipo de acogimiento que se le debe brindar al NNA es el acogimiento en familias extensas, que son aquellas familia o personas que habiendo sido previamente evaluada por las DPE y haya aprobado dicha evaluación para poder hacerse cargo de la protección y atención del NNA, el cual incluye un acompañamiento profesional permanente (MIMP, 2018).

Sumado a ello y en el marco del Decreto Legislativo N° 1297 (MIMP, 2016) se conceptualiza el acogimiento familiar por tercero a la forma que se ordena en cualquier momento del proceso de desprotección familiar, de manera única con una familia o

persona que, sin vínculo sanguíneo, tutelar y afectivo respecto al NNA registrada/o en el BFA, y que se concede en función a las necesidades del NNA. Esta declaración de competencia tiene una validez de 03 años, la que puede ser actualizada previa evaluación propicia de la persona o familia acogedora por tercero.

Así mismo, cuando la persona o familia por tercero ha obtenido un resultado favorable a la solicitud presentada a la autoridad de la DPE para estar debidamente registrada en el BFA ya se encuentra habilitada para acceder a la protección del NNA obteniendo la declaración de idoneidad (valoración de la DPE). Cuando la persona o familia por tercero puede satisfacer las necesidades del NNA, la Unidad de Protección Especial (UPE) dispone la preparación del encuentro entre ambos actores, de ser favorable se da inicio al periodo de convivencia, que tiene por plazo máximo 15 días hábiles prorrogables a 10 días hábiles adicionales. De ser favorable el periodo inicial de vida en común, la UPE dispone la forma de protección de acogimiento familiar por tercero a través de una resolución administrativa en el lapso de un día hábil, propuesto por la instancia apta del BFA. La UPE se encarga de desarrollar informes de seguimiento de la medida de defensa de acogimiento familiar por tercero prevista en el artículo 81 del reglamento del Decreto Legislativo N° 1297.

Al respecto, la Jueza Superior Elvira Álvarez Olazábal, Presidenta de la Segunda Sala de Familia de la corte Superior de Justicia de Lima, en el año 2017, durante su exposición en el Encuentro Jurisdiccional de Desprotección Familiar del NNA, explica que la regulación de las distintas formas de acogimiento familiar se sostiene en los pilares de escasez, excepcionalidad y estacionalidad, poniendo en primer lugar el acogimiento alternativo en la cual un niño, niña o adolescente (NNA), es colocado con un pariente cercano o un miembro de la familia extensa cuando no puede vivir con sus padres biológicos. Dado ciertas circunstancias excepcionales, se puede emplear la modalidad de acogimiento residencial en la cual, por circunstancias particulares o diferentes, el niño es

colocado en una institución residencial de cuidado mientras mantiene vínculos y contactos con su familia extensa.

En ese sentido, Álvarez explica los tres tipos de acogimiento existentes: i) acogimiento de familia extensa, ii) acogimiento familiar por tercero y iii) acogimiento de acogida residencial.

Con la finalidad de ampliar el marco conceptual referente al acogimiento por terceros desde un punto de vista internacional, se observa que las Naciones Unidas (2010), en el marco de las Directrices sobre las formas alternativas de cuidado de los NNA, expresan en su objeto que siempre se considere el interés superior del niño y busquen el desarrollo integral y armonioso del NNA, en sus formas de acogimiento familiar. Así mismo, el Estado debería cuidar porque las familias posean acceso a formas o tipos de apoyo en su función de cuidado por el bienestar de los NNA. La separación de un NNA debe ser el menor tiempo posible.

El acogimiento familiar por tercero es un recurso muy valioso, rico e importante para el servicio de protección del NNA y la familia. La gran mayoría de los programas públicos sostenían el imaginario popular que el Estado podía realizar todo, o sea, no solo reconocer el derecho, que es su obligación primaria, sino proceder a la asistencia, en todo sentido, ignorando en la mayor parte de las intervenciones la potencialidad de los actores. La modalidad de acogimiento familiar por tercero es un aporte significativo al cambio de la ideología en el abordaje de la situación de conflicto y desprotección del NNA con sus familias (Sanicola, 2005).

### ***b) Banco de Familia Acogedora***

Según la Resolución Ministerial N° 305-2018-MIMP (MIMP, 2018), “Directiva para la aplicación del acogimiento familiar con calidad de urgente, en familia extensa, con terceros y permanente” (p.4) es la relación integrada por personas o familias que no poseen vínculo consanguíneo con las/os NNA, evaluadas y calificadas adecuadamente,

capaces de responsabilizarse por un tiempo determinado, la protección y el cuidado de una NNA en el transcurso del procedimiento por desprotección familiar o una vez declarada judicialmente la desprotección familiar.

El acogimiento familiar es impulsado por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) cuya finalidad es brindar un entorno familiar alternativo para las NNA en situación de desprotección familiar.

El Sistema de Banco de Familias Acogedoras (MIMP, 2019) señala que toda persona o familia que tenga la voluntad y capacidad de otorgar cuidado y afecto a un NNA, de manera transitorio, entre tanto la familia de origen se alista para tomar nuevamente su custodia y protección, puede solicitar ser familia acogedora. Así mismo, en la misma fuente, se indica que los requisitos que deben cumplirse para constituirse una familia acogedora son las siguientes:

- Ser personas con la mayoría de edad adecuada.
- Solicitar de forma voluntaria ser de la familia acogedora.
- En caso de que hubiera hijos/as en la familia, se recibirá su opinión en relación con su edad y nivel de madurez, así también de todos los miembros que viven con ellos.
- Contar con un estado de salud física y psíquica que no perjudique la atención del cuidado de una niña o adolescente.
- Tener los recursos necesarios para poder cumplir con los gastos de educación, salud, alimentación, vivienda y otros relacionados del acogimiento.

El registro del BFA contiene los siguientes datos según lo señalado por el MIMP (MIMP, 2019): Nombres y apellidos de la persona o personas solicitantes, Documento Nacional de Identidad, sexo, edad, estado civil, ocupación, grado de instrucción, teléfono, correo electrónico, dirección del domicilio, indicando el distrito, la provincia y el



departamento, fecha de la sesión informativa, fecha de consentimiento informado y resultados, fecha de evaluación legal, fecha de evaluación psicológica, fecha de evaluación social, resultado de la evaluación interdisciplinaria, número de resolución que declara la idoneidad o su improcedencia, vigencia de la idoneidad para el acogimiento familiar, fecha de incorporación al Banco de Familias Acogedoras, fecha de asistencia a talleres para la capacidad de la familia acogedora, observaciones.

### ***c) Desinstitucionalización***

Según el Decreto Legislativo N° 1297, se entiende por desinstitucionalización a las acciones orientadas a promover que el NNA pueda reinsertarse a la familia, a la sociedad o adopción, para lo cual se debe considerar su preparación para la salida del respectivo centro (MIMP, 2016). Todo ello se realiza con la finalidad de generar el desarrollo completo del NNA, pues así podrá socializar, mediante la intervención de familia acogedora, desarrollar todas sus capacidades y competencias.

Para Silva y Domínguez (2017), la desinstitucionalización es importante, porque en lugar de prevenir conducta antisocial, el NNA se siente etiquetado como potencial delincuente. Ello genera una autopercepción por parte de él o ella como abandonado o transgresor de reglas. Además, según Palomino (2013), durante esta etapa de institucionalización, es decir, mientras que el NNA permanece en un centro de acogida residencial, sufre daños permanentes. Los que más sufren son quienes presentan discapacidades o enfermedades que demandan mayores cuidados como rehabilitación u otros tratamientos.

Asimismo, se ha evidenciado que los niños institucionalizados pueden presentar un mayor retraso en su capacidad para establecer interacciones sociales saludables y desarrollar habilidades sociales adecuadas. Esta situación se debe a diversos factores asociados con el acogimiento residencial y el entorno institucional. Los niños institucionalizados pueden haber experimentado situaciones desafiantes en sus vidas, lo

que puede afectar su capacidad para establecer relaciones y manejar sus emociones de manera saludable (Palomino, 2013).

Elo es un motivo fundamental e imperante, por el cual los NNA, que se ubican en los centros de acogida residencial, sea público o privado en el caso peruano, sean acogidos en una familia acogedora. El permanecer más tiempo en un Centro de Acogida Residencial genera involución por parte de ellos, y dificulta el desarrollo neuronal, educativo, social, físico, somático y psicológico sean permanentes (Palomino, 2013).

Por otro lado, se plantea que en la desinstitucionalización se prioriza el cuidado familiar por sobre las instituciones, el cual se puede realizar con el fortalecimiento de los programas de acogimiento familiar temporal, y otros cuidados transitorios alternativos posibles, con la finalidad de permitir la protección del NNA desde un ámbito familiar hasta la resolución de su situación judicial, además de garantizar derechos que pongan en diálogo ofertas sociales, culturales, educativas, laborales con los NNA y familias, para forjar asociaciones entre los sujetos y la sociedad (Silva y Domínguez, 2017).

Es importante mencionar que, en el caso de las familias acogedoras del Banco Familiar de Acogida del MIMP, durante el proceso de desinstitucionalización, participan e intervienen el personal profesional y especializado, como abogados, trabajadoras sociales y psicólogos, realizando capacitación permanente y visitas domiciliarias a las familias acogedoras, permitiendo que se realice la reunión de las familias acogedoras y la familia de origen, lo que fomenta un ambiente de desarrollo y favorece a que se logre un espacio adecuado de comunicación, comprensión, diálogo y afecto para cimentar las bases de retorno al hogar de origen por parte de los NNA. Durante el proceso de desinstitucionalización con la permanencia del NNA, en el acogimiento familiar, la familia logrará generar un ambiente armonioso y cálido para el desarrollo humano integral del NNA. De esa manera los NNA desarrollarán la comunicación, socialización, el desarrollo

neuronal, seguridad, confianza, afecto, mayor participación e involucramiento en su comunidad (Torrecilla y Moretti, 2019).

#### ***d) Desprotección Familiar***

Según la Ley N° 30162 (MIMP, 2014), se entiende por desprotección familiar a la situación producida por la ausencia de cuidados parentales o el no cumplimiento de deberes de atención que asumen los NNA, que se encuentren dentro de nuestro ámbito nacional, y que gravemente el desarrollo integral de los NNA.

Desde el enfoque legal, el Decreto Legislativo N° 1297 (MIMP, 2016), tiene como objetivo brindar protección integral a los NNA en situación de desprotección familiar a fin de asegurar el pleno ejercicio de sus derechos. El contexto de desprotección familiar es temporal, el cual involucra la separación transitoria del NNA de su familia originaria para su protección, así como también el apoyo especializado para la familia de estos con el fin de eliminar las circunstancias que han motivado el incumplimiento de los deberes de cuidado de los menores, siguiendo la norma de protección establecida en esta ley con la finalidad de la reintegración familiar.

En la misma fuente se señala que los criterios de evaluación son siempre restrictivos y objetivos en los casos de desprotección familiar. Mediante la vía reglamentada, se describen las siguientes formas y supuestos de desprotección familiar que valoradas y ponderadas conforme a los principios de necesidad y proporcionalidad plantean una afectación que traería problemas para la integridad mental o física del NNA (MIMP, 2016).

En primer lugar, una situación de total abandono del niño/a y adolescente sucede porque no existen las personas que deberían cuidarlos, en ejercicio de la tenencia, tutela y/o patria potestad, simplemente no quieren o no pueden ejercerla. En segundo lugar, ocurre cuando existe una afectación grave o amenaza para la vida, salud e integridad física del NNA (víctima del delito de trata de personas, violencia sexual, cuando el menor

consume sustancias adictivas y presenta conductas de riesgo con el consentimiento de padres, tutores o algún integrante de la familia de origen que tiene por responsabilidad el cuidado del menor). En tercer lugar, cuando el NNA está sometido a realizar trabajos en la calle (vender dulces, limpiar lunas, pedir limosna o vender algún artículo). En cuarto lugar, cuando los someten a la delincuencia, mendicidad, trabajo forzoso, explotación sexual o cualquier forma de explotación. En quinto lugar, cuando los exponen a otras circunstancias que perjudican gravemente su desarrollo integral mientras permanecen en su entorno de origen.

A continuación, se explicará mediante el marco del Decreto Legislativo N° 1297 (MIMP, 2016) el proceso legal por desprotección familiar:

Como primer paso, se emite una resolución sobre la situación de desprotección provisional del NNA. Asimismo, se asume de manera automática la tutela por parte de la autoridad estatal competente y la suspensión de la patria potestad y tutela de la familia de origen. Como segundo paso, se expone el mandato judicial respecto a la declaración de desprotección familiar y provisional que emite el juzgado de familia o mixto. Cabe precisar que los padres o tutores del NNA pueden presentar una solicitud de pronunciamiento o una apelación para impugnar la declaración de desprotección familiar provisional. Sin embargo, el hecho de presentar esta solicitud no detiene automáticamente los efectos de la declaración ni la actuación de la autoridad competente.

Asimismo, en el marco del reglamento del Decreto Legislativo N° 1297 (MIMP, 2016), se describen dos etapas de actuación del procedimiento de desprotección familiar:

La primera etapa consiste en la evaluación de la situación sociofamiliar de la NNA. Son las actuaciones o diligencias dirigidas a conocer la situación sociofamiliar del NNA. La segunda etapa consiste en la ejecución del plan de trabajo individual y seguimiento a las medidas de protección. El plan se orienta a alcanzar el regreso del NNA a su familia de origen el cual es aprobado mediante resolución.

En el Encuentro Jurisdiccional de Desprotección Familiar de Niños, Niñas y Adolescentes del Poder Judicial y del MIMP, Álvarez (2017) menciona que existen dos casos repetitivos que denotan si existe o no la situación de desprotección familiar:

Ejemplo caso 1: Se encuentra un niño de un año abandonado en un parque, por lo que fue conducido a la UPE, la cual solicitó al Juzgado de Familia la declaración judicial de desprotección familiar. Durante el trámite de publicación, el progenitor y la abuela paterna se apersonaron a la UPE señalando que recién habían tomado conocimiento de la existencia del niño debido a que el embarazo fue oculto por la madre biológica. La Unidad de Protección Especial solicitó a dichas personas acreditar. El padre y la abuela materna presentaron el certificado de nacido vivo entre otros documentos, por lo cual la Unidad de Protección Especial solicitó al juzgado la devolución del expediente. La nueva sentencia declaró que el niño no se encuentra en estado de desprotección familiar, ordenando la entrega inmediata del niño a su padre (Álvarez, 2017).

Ejemplo caso 2: El niño tiene un padre con sentencia y una madre consumidora de drogas y portadora de VIH, la UPE solicita la declaración judicial de desprotección familiar y el niño es enviado a un Centro de Acogida Residencial. Un año después aparece la tía del menor manifestando que su padre en el penal le había puesto en autos del caso de su hermano. La Unidad de Protección Especial frente a los nuevos hechos, solicitó al juzgado la devolución del expediente y el acogimiento familiar por parte de la tía con quien el niño ha desarrollado vínculos afectivos (Álvarez, 2017).

Dentro del Decreto Legislativo N° 1297, se menciona que en todas las medidas que tomen ante un caso de desprotección familiar las instituciones privadas o públicas de bienestar social, las autoridades administrativas, los órganos legislativos o los tribunales, existirá una especial consideración fundamental que se atenderá, el cual será el interés superior del niño, niña o adolescente como principio regulador de la normativa internacional de los derechos del NNA que relaciona y respalda al principio de especial



protección que se encuentra implícitamente reconocido en el artículo 4° de la Constitución Política del Perú: “El bienestar físico, psíquico, moral, intelectual, espiritual y social del niño se erige como un objetivo constitucional que tiene que ser realizado por la sociedad, la comunidad, la familia y el Estado” (MIMP, 2016, pp. 13).

### ***e) Dirección de Protección Especial***

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2021) plantea que la Dirección de Protección Especial (DPE) constituye una unidad orgánica que es uno de los órganos de línea de la Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes (DGNNA) y es responsable de plantear programas, normas, estrategias, lineamientos, entre otros, para ayudar en la mejora de la calidad de los servicios de las Unidades de Protección Especial (UPE). Esta dirección tiene a cargo el servicio de acogimiento familiar con familia por tercero y profesionalizado.

Así mismo, tiene entre sus funciones principales la de proponer normas y estrategias para la protección de NNA con problemas de cuidados parentales o en una situación de riesgo de perderlos. También el de evaluar y hacer los registros de BFA.

La DPE, actualmente, cuenta con 25 Unidades de Protección Especial, las cuales son insuficientes para cubrir el ámbito de intervención de los 34 distritos judiciales, motivo por el cual existen distritos donde los casos de NNA sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos son atendidos por los juzgados de familia o mixtos en casos de desprotección familiar. A continuación, se detalla las 25 UPE a nivel nacional según MIMP (2021): UPE Lima, UPE Lima Este, UPE Lima-Norte Callao, UPE Lima Sur, UPE-Arequipa, UPE Cusco, UPE Junín, UPE Madre de Dios, UPE Piura, UPE Cajamarca, UPE Loreto, UPE Tacna, UPE Tumbes, UPE Apurímac, UPE Ayacucho, UPE Huánuco, UPE Lambayeque, UPE Puno, UPE Ucayali, UPE Ancash, UPE La Libertad, UPE Ica, UPE Moquegua, UPE Huancavelica y UPE Amazonas.

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, mediante las Unidades de Protección Especial (UPE), desarrolla el proceso por desprotección familiar, que tiene como finalidad brindar atención inmediata a las NNA en situación de desprotección familiar, en el marco del Decreto Legislativo N° 1297 (MIMP, 2016) y su reglamento. La finalidad del Decreto Legislativo es brindar protección integral a las NNA, garantizando el pleno ejercicio de sus derechos, principalmente el de vivir, crecer y desarrollarse en su familia de origen.

De esta manera, Fernández (2021) ha corroborado que el área administrativa de la DPE no cuenta con los aspectos o elementos necesarios para potenciar las habilidades interpersonales de los servidores, lo cual genera un clima laboral negativo con desmotivación laboral, división con tabiquerías temporales, falta de compromiso, grupos informales, reducido espacio de los ambientes, etc. Esto dificulta y limita realizar las actividades laborales planificadas. Por lo tanto, se requiere la identificación de estos elementos a fin de generar un clima laboral positivo para obtener un óptimo desempeño laboral y excelencia en la calidad de los servicios ofrecidos.

A continuación, se muestra el organigrama de la cual es parte la DPE según lo considerado en el MIMP (2022):

**Figura 1. Organigrama MIMP**



*Nota.* El MIMP posee un Viceministerio de Poblaciones Vulnerables, que, a su vez, tiene una Dirección General de las Niñas, Niños y Adolescentes – DGNNA, dividiéndose esta Dirección General en tres Direcciones Ejecutivas: Políticas sobre Niñas, Niños y Adolescentes - DPNNA, Sistemas Locales y Defensorías - DSLD y la de Protección Especial - DPE. Además, se cuenta con 25 UPE a nivel nacional.

De acuerdo a las entrevistas a servidores públicos y expertos de la Dirección de Protección Especial, en el MIMP, se brindan servicios para atender a NNA sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos, los cuales desde el año 2014 se vienen desarrollando en el marco de la política de gestión por resultados a través del Programa Presupuestal (PP) 0117, Atención oportuna de niñas, niños y adolescentes en presunto estado de abandono, cuya responsabilidad técnica recae en la Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes (DGNNA). Dichos servicios son brindados a través de la Dirección de Protección Especial (DPE) (MIMP, 2022).

Finalmente, los servicios con los que cuenta la Dirección de Protección Especial son las Unidades de Protección Especial (UPE), incluyendo el equipo de atención de urgencia, acogimiento familiar y línea 1810.

#### **f) Insuficiente**

Según la Real Academia Española (2021), la palabra insuficiente proviene del adjetivo “no suficiente”, y etimológicamente, vendría del latín “insufficiens”, desarrollado del prefijo “in” escasez o carencia y del latín “sufficiens” que significa suficiencia.

Por lo tanto, dentro del marco del Decreto Legislativo N° 1297 (MIMP, 2016), se entiende como “insuficiente” al escaso registro de personas y/o familias acogedoras por terceros en el Banco de Familias Acogedoras de la Dirección de Protección Especial del MIMP en el Perú, entre los años 2019 y 2021. Esto significa que no hay cantidad precisa ni adecuada para cubrir la cantidad necesaria en el registro de familias acogedoras en el Banco de Familias Acogedoras.

Según lo considerado por Altaba (2009), las respuestas básicas de la gestión por competencia, en relación con la función de recursos humanos reflejan ser insuficientes, dado que no basta con designar a la persona adecuada al puesto adecuado, sino que obliga, en la actualidad, ser competitivo en un mercado abierto. Esto según el autor está relacionado con la búsqueda de la eficiencia y la eficacia. Se puede utilizar la palabra insuficiente cuando se desea expresar escasez, poco, exigua. Por ejemplo, existe escases de recursos económicos en el mundo o, en nuestro caso en particular, referente al proyecto en cuestión, sería de registros de personas o familias por terceros en el Banco de Familias de Acogida de la Dirección de Protección Especial entre el periodo 2019 y 2021.

En ese sentido el servicio identificado en el presente proyecto de innovación es el insuficiente registro de personas y/o familias acogedoras por terceros en el Banco de Familias Acogedoras de la Dirección de Protección Especial del MIMP en el Perú entre

los años 2019 y 2021. En este punto, es importante precisar que el Banco de Familia de Acogida tiene como usuario final a los NNA en situación de desprotección y de manera específica a los NNA que se encuentren institucionalizados en los CAR. Desde la perspectiva de la cadena de valor, a nivel de producto, el BFA tiene como objetivo tener disponible una familia por tercero ante la situación que un NNA presente desprotección familiar, y de esta manera sea acogida por la persona o familia en su hogar, brindándole el soporte emocional y cubriendo sus necesidades de educación, salud, ocio y otros que el NNA necesite para su desarrollo físico y emocional (MIMP, 2022).

Como nivel de resultado inmediato se busca incrementar el número de registros del BFA mediante el uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en los servicios estatales. En el nivel de resultado intermedio, uno de los mecanismos es reducir la cantidad de NNA que se encuentran institucionalizados en un CAR. Finalmente, a nivel de resultado final, es una pieza importante para mejorar los servicios de NNA que se encuentran en una situación de desprotección familiar. Lo agregado corresponde a entrevistas realizada al director de la Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes (DGNNA), como responsable del Sistema de Desprotección de NNA y del Programa Presupuestal 0117 Atención oportuna de niños, niñas y adolescentes en presunto estado de abandono.

En el caso de BFA, existe actualmente una brecha entre 1 500 a 2 000 personas o familias para disminuir la institucionalización de NNA en los Centros de Acogida Residencial y los casos por desprotección que se dan en el marco administrativo por las Unidades de Protección Especial de la Dirección de Protección Especial del MIMP. De esta manera, se muestra que es insuficiente el Numero de registros de persona o familias registradas en el BFA de la DPE.



### **1.3 Arquitectura del Problema**

Se desarrolló una matriz de consistencia que se estructurará en función de las preguntas de investigación que se muestran en el Anexo 1. A continuación, se presentarán las dimensiones relacionadas con la magnitud del problema en el Banco de Familias que incluye: La magnitud del problema, procesos, actores en el proceso del Banco de Familias Acogedoras y características sociales, económicas y culturales de las familias acogedoras por terceros que están registradas en el Banco de Familias Acogedoras.

#### ***1.3.1 Magnitud del problema en el Banco de Familias Acogedoras***

Existe un insuficiente número de Familias Acogedoras por terceros que hace posible la integración o reintegración familiar de NNA en situación de desprotección familiar entre los años 2019 y 2021.

Luego de haber explorado la naturaleza de fuente de datos nacionales e internacionales sobre la investigación referida a la magnitud del problema y datos estadísticos de la Dirección de Protección Especial y la Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes del MIMP, se tiene que:

A diciembre del año 2021, el Banco de Familias Acogedoras cuenta con 370 personas y familias registradas, de las cuales 263 se encuentran con un niño, niña o adolescente, quienes no gozan de la posibilidad de vivir con su propia familia por el momento. La diferencia de los que no se encuentran con un NNA, según el coordinador del BFA sería porque las familias o personas tienden a descansar luego de acoger a un NNA en desprotección y otros renuncian, pues confunden la naturaleza del servicio con la adopción.

Por lo tanto, según el coordinador del BFA y el director de la Dirección de Protección Especial, en promedio el 70 % de los registrados en el BFA cuentan con un NNA acogido como se muestra en la tabla 1, mientras que el otro 30 % están los que



descansan luego de acoger a un NNA o de momento no desean acoger a ningún NNA y en último caso renuncian.

Lima es la región que aglomera la mayor cifra de familias acogedoras en el Banco de Familias Acogedoras, con el 48,5 % del total. A continuación, se muestra la distribución por regiones:

**Tabla 1**

*Personas y familias vigentes en el Banco de Familias Acogedoras por región*

Región	N° de Personas y Familias	N° NNA Acogidos	% NNA Acogido sobre el total	% NNA Acogido por FA - Región
Lima	178	127	48.29%	71.3%
Callao	17	12	4.56%	70.6%
Junín	17	12	4.56%	70.6%
Lambayeque	16	12	4.56%	75.0%
Libertad	16	12	4.56%	75.0%
Madre Dios	15	11	4.18%	73.3%
Ica	13	9	3.42%	69.2%
Piura	11	8	3.04%	72.7%
Tacna	10	7	2.66%	70.0%
Arequipa	10	7	2.66%	70.0%
Ucayali	10	7	2.66%	70.0%
Ancash	9	6	2.28%	66.6%
Tumbes	8	6	2.28%	75.0%
Loreto	7	5	1.90%	71.4%
Cusco	6	4	1.52%	66.6%
Moquegua	5	4	1.52%	80.0%
Cajamarca	4	3	1.14%	75.0%
Puno	4	3	1.14%	75.0%
Huancavelica	3	2	0.76%	66.6%
Huánuco	3	2	0.76%	66.6%
Amazonas	2	1	0.38%	50.0%
Apurímac	2	1	0.50%	50.0%
Ayacucho	2	1	0.50%	50.0%

San Martín	2	1	0.50%	50.0%
Pasco	0	0	0.00%	0.00%
	<b>370</b>	<b>263</b>	<b>100%</b>	

*Nota.* Información solicitada y obtenida de la Dirección de Protección Especial

Teniendo en cuenta que a diciembre de 2021 son 370 personas o familias registradas en el BFA, que, a su vez, cuenta 5 439 NNA entre 0 y 17 años de edad, que se encuentran bajo la atención de un Centro de Acogida Residencial (CAR público y privado), y considerando que actualmente los CAR de INABIF, que es la institución público con mayor CAR de la red pública a su cargo, solo llega a 1 819 NNA, se evidencia que la gran demanda de vacantes disponibles rebasa la oferta de servicios públicos ampliamente entre 5 000 a 6 000 niñas, niños y adolescentes en situación de desprotección y que además se encuentran en un CAR según lo indicado por el director general de la Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes.

## **Tabla 2**

*Cantidad de NNA atendidos en los centros de acogida residencial a nivel nacional entre el 2019 y 2021, según año de supervisión*

NNA ACOGIDAS/OS EN CAR	Año 2019	Año 2020	Año 2021
0 a 5 años	1247	1088	947
6 a 11 años	2046	1798	1608
12 a 17 años	3204	3055	2884
Total	6497	5941	5439

*Nota.* Información solicitada y obtenida de la Dirección de Protección Especial

En el año 2021, el número de NNA que están acogidos en un CAR público o privado estuvo distribuida de la siguiente manera: de 0 a 5 años de edad, 947 NNA; de 6 a 11 años de edad, 1 608 de NNA; y de 12 a 17 años de edad; 2 884 de NNA. Esto evidencia que la mayor cantidad de NNA se encuentran en edades de 12 a 17 años, como se muestra en la Figura 2.

**Figura 2**

*Número de niñas, niños y adolescentes en los CAR públicos y privados*



*Nota.* Información solicitada y obtenida de la Dirección de Protección Especial

Asimismo, es importante indicar que al año 2021 existen 272 CAR supervisados entre públicos y privados. Además, se evidencia un incremento de los CAR privados de 139 en el 2019 a 173 al 2021, ello debido a la demanda de CAR a nivel nacional.

**Tabla 3**

*Número de supervisiones a CAR desde 2019 al 2021*

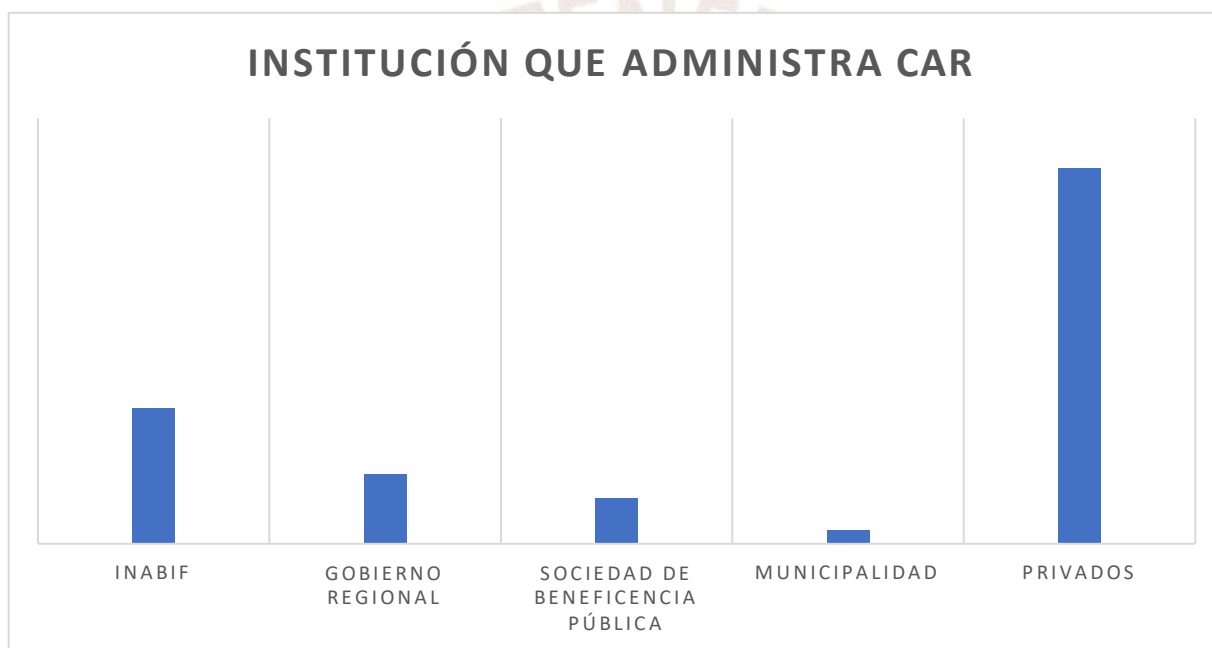
Detalle	Año 2019	Año 2020	Año 2021
SUPERVISIONES A CAR	236	254	272
CAR Público	97	108	99
CAR Privado	139	146	173
TOTAL, CAR	236	254	272

*Nota.* Información solicitada y obtenida de la Dirección de Protección Especial

En el año 2021, eran 51 los CAR administrados por INABIF; 26 CAR, por gobiernos regionales; 17 CAR, por la Sociedad de Beneficencia Pública; 5 CAR, por los gobiernos locales; y 173 CAR, por privados, como se evidencia en la Figura 3.

**Figura 3**

*Número de CAR, por instituciones que los administran*



*Nota.* Información solicitada y obtenida de la Dirección de Protección Especial

Las situaciones de riesgo y desprotección familiar que son atendidas por las UPE nos muestran que 6 de cada 10 niños han sufrido algún tipo de violencia psicológica, física y sexual en el entorno familiar, siendo este el problema más recurrente en los casos de niños, niñas y adolescentes que iniciaron procedimiento: 5 de cada 10 niños, niñas y adolescentes se encuentran descuidados por la negligencia de su familia de origen, y 1 de cada 10 sufre de alguna característica de abandono en las funciones parentales de sus padres.

**Figura 4**

*NNA en riesgo o desprotección que iniciaron procedimiento, según tipología*



*Nota.* Se considera violencia a aquellas niñas, niños y adolescentes que sufrieron algún tipo de violencia psicológica, física y sexual en el entorno familiar. Los resultados del gráfico no suman el 100% debido a que corresponden a opciones de respuesta múltiple. Fuente: UPE 2021.

En el país, existen 25 UPE a nivel nacional, las cuales, en el año 2021, iniciaron procedimiento por riesgo o desprotección familiar a 22 409 NNA (tabla 4). Como puede verse en la figura anterior, el 64% de los casos que inician procedimiento desde las UPE son por situaciones de riesgo de desprotección familiar, la cual, de acuerdo con lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1297 y su reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 001-2018-MIMP, señala que existe la obligación de los gobiernos locales de actuar en el procedimiento por riesgo de desprotección familiar de NNA a través de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente (DEMUNA) acreditada ante el MIMP. Para dicho fin, el artículo 4 del Decreto de Urgencia N° 001-2020 precisó plazos para que el gobierno local cumpla con lo dispuesto por ley, habiendo vencido dicho plazo en el año 2022.



**Tabla 4**

*NNA que iniciaron procedimiento por riesgo o desprotección familiar, según UPE implementada entre el 2019 y 2021*

Año	Inicio de Procedimiento	Riesgo	%	Desprotección familiar	%
<b>2019</b>	22,799	16,066	70%	6,733	30%
<b>2020</b>	14,575	9,501	65%	5,074	35%
<b>2021</b>	22,409	14,369	64%	8,040	36%
Total	59,783	39,936		19,847	

*Nota.* Información solicitada y obtenida de la Dirección de Protección Especial

Esto quiere decir que solo el 36 % (8 040 NNA) al año 2021 corresponde a casos por desprotección atendidos por las UPE. El porcentaje no es menos importante dado que según el responsable estadístico de la Dirección de Protección Especial señala que entre 2 000 y 3 000 de ellos terminan en un CAR público o privado al no tener como alternativa una familia acogedora extensa o por terceros disponible.

Por otro lado, desde el año 2013 a la fecha, la demanda de niñas, niños y adolescentes en situación de riesgo o desprotección familiar ingresados al servicio que brinda las Unidades de Protección Especial ha ido incrementándose de manera gradual, tal como se muestra a continuación:

**Tabla 5**

*NNA ingresados a las Unidades de Protección Especial a nivel nacional entre el 2013 y 2021*

UPE	TOTAL	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
TOTAL	141,786	3,830	6,062	9,273	12,516	12,117	17,221	28,936	17,608	26,945
Lima	32,830	3,830	3,960	6,710	3,394	3,251	3,967	2,679	1,934	2,214
Lima Este	14,197	-	-	-	2,084	1,751	2,455	3,071	1,676	2,468
Lima Norte Callao	21,385	-	-	-	2,473	2,449	3,625	4,777	2,976	4,058
Lima Sur	7,727	-	-	-	-	-	-	2,563	2,085	2,517
Arequipa	13,647	-	1,082	803	1,393	1,875	2,243	2,893	1,378	1,547
Cusco	7,270	-	696	639	815	896	814	1,165	750	1,227
Junín	6,149	-	324	512	916	582	610	1,318	689	1,021
Madre de Dios	3,482	-	-	283	633	427	480	816	349	373



Piura	7,411	-	-	326	808	886	1,243	1,863	852	1,163
Cajamarca	3,309	-	-	-	-	-	838	1,122	452	717
Loreto	3,162	-	-	-	-	-	445	1,367	597	596
Tacna	2,339	-	-	-	-	-	194	831	465	730
Tumbes	2,182	-	-	-	-	-	113	906	367	478
Apurímac	780	-	-	-	-	-	29	352	162	204
Ayacucho	2,186	-	-	-	-	-	88	735	569	678
Huánuco	2,463	-	-	-	-	-	37	704	503	894
Lambayeque	4,303	-	-	-	-	-	40	1,774	1,034	1,185
Puno	1,012	-	-	-	-	-	-	-	471	418
Ucayali	762	-	-	-	-	-	-	-	259	382
La Libertad	1,376	-	-	-	-	-	-	-	35	1,048
Amazonas	434	-	-	-	-	-	-	-	3	299
Ancash	688	-	-	-	-	-	-	-	1	553
Huancavelica	833	-	-	-	-	-	-	-	1	687
Ica	1,152	-	-	-	-	-	-	-	-	938
Moquegua	707	-	-	-	-	-	-	-	-	550
Total %	100%	3%	4%	7%	9%	9%	12%	20%	12%	19%

*Nota.* Información solicitada y obtenida de la Dirección de Protección Especial

Asimismo, durante el 2021, se registraron 2 194 ingresos de niños, niñas y adolescentes en contexto de riesgo o desprotección familiar como promedio mensual, tal como se muestra a continuación:

**Tabla 6**

*Ingresos de NNA a las Unidades de Protección Especial, durante el año 2021*

UPE	Total de ingresos	Media de Ingresos Mensuales
TOTAL	26,945	2,194
Lima	2,214	187
Lima Este	2,468	199
Lima Norte Callao	4,058	335
Lima Sur	2,517	201
Arequipa	1,547	137
Cusco	1,227	94
Junín	1,021	88

Madre de Dios	373	30
Piura	1,163	97
Cajamarca	717	57
Loreto	596	42
Tacna	730	59
Tumbes	478	38
Apurímac	204	18
Ayacucho	678	56
Huánuco	894	72
Lambayeque	1,185	96
Puno	418	33
Ucayali	382	33
La Libertad	1,048	84
Amazonas	299	25
Ancash	553	45
Huancavelica	687	56
Ica	938	72
Moquegua	550	46

Por lo tanto, se evidencia que entre el año 2019 y 2021 existen entre 5 000 y 6 000 NNA en desprotección familiar que se encuentran en los CAR públicos y privados. Por este motivo, según entrevistas a los responsables del servicio del BFA, se estima una brecha entre 1 500 a 2 000 familias acogedoras por terceros, necesaria para acoger a los NNA que presenten una situación de desprotección familiar según evaluaciones de las UPE. Lo indicado es importante, ya que permitiría la desinstitucionalización de los NNA en un CAR.

El acogimiento familiar con terceros (persona o familia sin vínculo familiar) tiene potencial para ayudar a reducir la institucionalización de la niña, niño o adolescente en CAR cuando no cuenta con familia extensa o esta no se encuentra en condiciones de asumir su cuidado. Sin embargo, la oferta del BFA es considerablemente limitada frente a la demanda de casos de desprotección familiar a la espera de una medida de protección como el acogimiento familiar.

**Tabla 7**

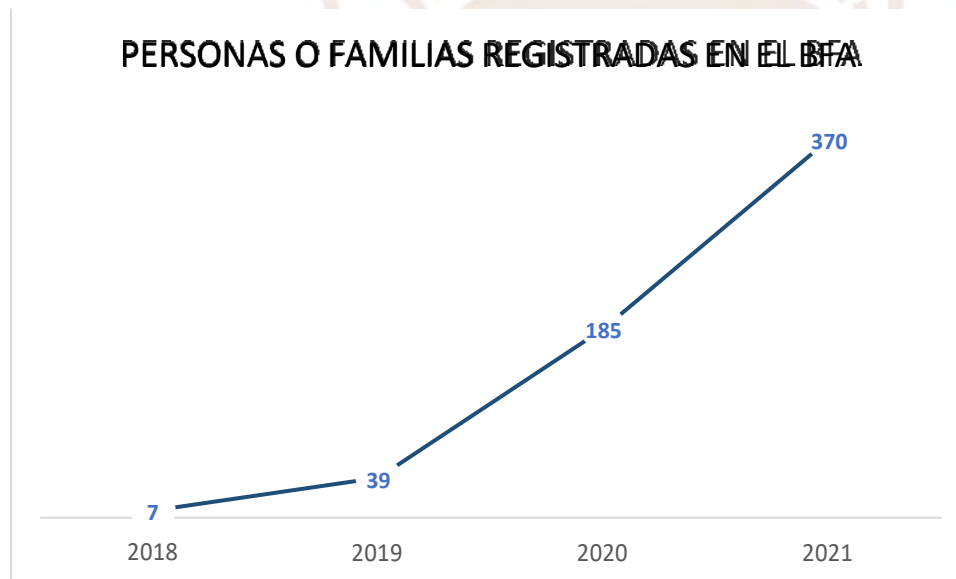
*Personas o familias vigentes del Banco de Familias Acogedoras acumulado por año*

AÑO	PERSONAS O FAMILIAS VIGENTES
2018	7
2019	39
2020	185
2021	370

*Nota.* Información solicitada y obtenida de la Dirección de Protección Especial

**Figura 5**

*Familia o persona vigentes del Banco de Familias Acogedoras acumulado por año*



Como se observa en la Figura 5, el registro de familias acogedoras en el BFA se ha ido incrementado de 7 en el 2018 a 39 en el 2019 y a 370 a diciembre de 2021, pero no es suficiente para cubrir la brecha indicada en el párrafo precedente.

En ese sentido, según las entrevistas al equipo de profesionales de la DPE, se requiere aumentar el registro de personas o familias acogedoras vigentes (terceros, que no tienen vínculo familiar), dado que a diciembre del año 2021 solo se cuenta con 370 de ellas, siendo solo en promedio el 70 % quienes acogieron a un NNA en desprotección

familiar, lo que resulta insuficiente si tomamos en cuenta que, como se ha dicho anteriormente, existen entre 5 000 u 6 000 NNA en acogimiento residencial. Adicionalmente a ello, debemos precisar que no se cuenta con personas o familias acogedoras profesionalizadas, que puedan acoger perfiles complejos.

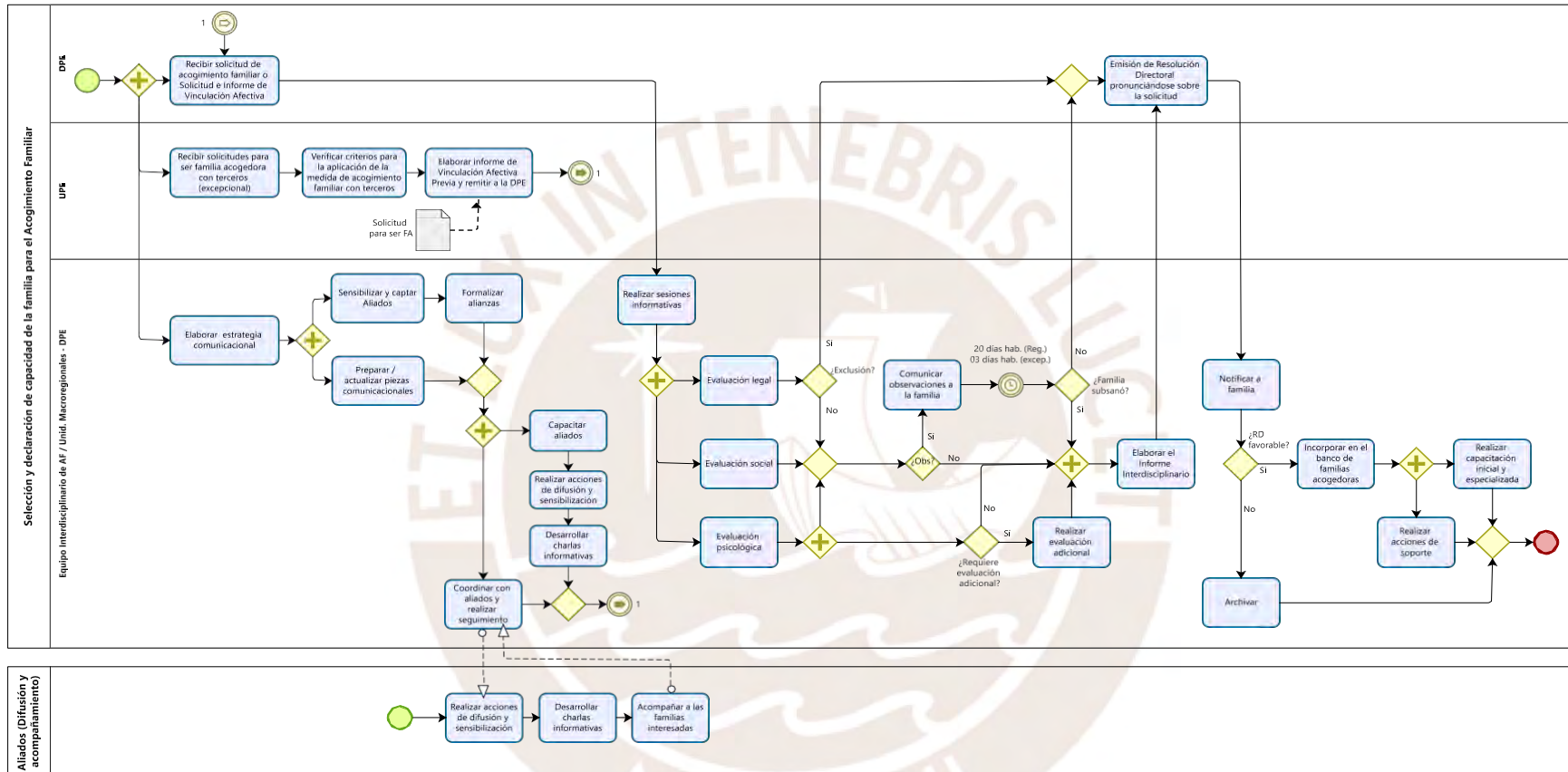
### **1.3.2 Proceso del Banco de Familias Acogedoras**

El proceso entre el año 2019 y 2021 para el Banco de Familias Acogedoras por terceros está compuesto por seis etapas generales: i) Identificación de las familias interesadas en el acogimiento familiar, ii) presentación de la solicitud y sesiones informativas, iii) evaluación interdisciplinaria, iv) declaración de la capacidad de la persona o familia acogedora e incorporación al Banco de Familia Acogedora a cargo de la DPE, v) capacitación inicial y especializada y vi) soporte.

Luego de haber explorado los documentos oficiales de la Dirección de Protección Especial, el Programa Presupuestal 0117, Atención Oportuna de Niñas, Niños y Adolescentes en Presunto Estado de Abandono, y el Modelo Operacional de la actividad 5006335, Selección y declaración de capacidad de las familias para el acogimiento familiar, referido al proceso del Banco de Familias Acogedoras, se tiene que, según las entrevistas realizadas a las personas o familias vigentes del BFA y los profesionales de la DPE, la mayor dificultad para los postulantes es la evaluación interdisciplinaria que se estima debe ser realizada en un periodo aproximando de 30 días.

Figura 6

Flujo de proceso del BFA



Nota. Información solicitada y obtenida de la Dirección de Protección Especial

A continuación, se explica el proceso y desarrollo de la incorporación de una persona o familia al BFA:

**i) Identificación de las familias interesadas en el acogimiento familiar**

Se realiza de forma permanente durante todo el año a través de acciones de sensibilización, difusión y charlas informativas presenciales y/o virtuales, que se desarrollan para proporcionar información general sobre el derecho a vivir en familia de los niños, niñas y adolescentes, las medidas de protección a niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales, así como sobre la estrategia de acogimiento familiar, su importancia y beneficios para las NNA. Se desarrollan las siguientes acciones:

- a) Sensibilización y difusión del acogimiento familiar, para lo cual la DPE desarrolla y ejecuta una estrategia comunicacional para la información y sensibilización de la población sobre el acogimiento familiar y conforma una red de aliados con el fin de apoyar el proceso (informar, sensibilizar, realizar charlas informativas, asesorar y orientar a los interesados en la presentación de la solicitud para ser familia acogedora) en los ámbitos regionales y locales. Las acciones de difusión pueden ser de carácter general para que la población tome conocimiento del servicio (nivel nacional y regional) o específico dirigidas al público objetivo (ámbito regional y local). Comprende las siguientes acciones:
- Preparación de piezas comunicacionales generales y específicas dirigidas a la población objetiva. Se realiza de acuerdo con lo establecido en la estrategia comunicacional para su utilización por parte de la DPE y los aliados en los ámbitos priorizados.
  - Sensibilización e identificación de aliados, la cual implica el desarrollo y distribución de material informativo, la realización de reuniones informativas generales y reuniones específicas con las organizaciones interesadas.



- Formalización de la participación de aliados en sus zonas de intervención o influencia, las instituciones, gremios profesionales, organizaciones sociales u ONG que, luego del proceso de sensibilización e identificación, se comprometen con la estrategia de acogimiento familiar, formalizan su participación a través de cartas de compromiso, acuerdos o convenios en los cuales se detallan sus obligaciones respecto a la difusión e información a las familias utilizando los contenidos y materiales establecidos por la DPE.

Cabe señalar que el compromiso de los aliados puede involucrar uno o más de las siguientes acciones:

- ✓ Otorgar facilidades y brindar apoyo para la realización, al interior de su organización, de acciones de difusión, sensibilización y charlas informativas por parte de la DPE u otros Aliados.
- ✓ Realizar acciones de difusión, sensibilización y ejecución de charlas informativas entre su personal o miembros.
- ✓ Absolver consultas y brindar acompañamiento a su personal o miembros, para la presentación de la solicitud para ser familia acogedora ante la DPE.
- ✓ Realizar acciones de difusión y sensibilización entre la población objetivo de ámbitos priorizados.
- ✓ Realizar charlas informativas entre la población objetivo de ámbitos priorizados.
- ✓ Absolver consultas y brindar asesoramiento y orientación a la población objetiva interesada de ámbitos priorizados, para la presentación de la solicitud para ser familia acogedora ante la DPE.

- Capacitación de aliados, con la finalidad que puedan desarrollar las acciones de difusión, información y apoyo para la identificación de personas o familias acogedoras.
- Ejecutar la estrategia de difusión y sensibilización con el público objetivo a través de la DPE, aliados redes sociales y medios de comunicación.
- Desarrollar a través de la DPE y aliados, de manera presencial o virtual, charlas informativas en distintos ámbitos (sedes institucionales, instituciones públicas y privadas, CAR, locales gremiales y comunales, entre otros) para el público objetivo, de acuerdo con el siguiente contenido.
  - ✓ Acogimiento Familiar (tercero y profesionalizado), el carácter temporal de la medida y la finalidad.
  - ✓ ¿Por qué las NNA deben desarrollarse en el seno de una familia?
  - ✓ Requisitos y Exclusiones (perfil de las familias).
  - ✓ Derechos y obligaciones de las familias acogedoras
  - ✓ Procedimiento para ser declarado con capacidad para constituirse en persona o familia acogedora.
  - ✓ Diferencia entre Adopción y Acogimiento Familiar.

Dichas charlas se estructurarán mínimamente en tres bloques:

- ✓ Video corto para sensibilizar al público objetivo con una duración no mayor de 5 minutos.
- ✓ Desarrollo de Charla informativa, con una duración de entre 20 y 30 minutos.
- ✓ Preguntas de los participantes, con una duración de 10 y 20 minutos.

Asimismo, en las charlas se repartirá material informativo y de sensibilización para los participantes (folletos, dípticos) y se recogerá la información de las personas o familias interesadas en una ficha estándar con información general y datos de contacto.

La estructura de la charla puede ajustarse según el contexto específico de la localidad en donde se realiza (orden y énfasis en los temas) y del tiempo disponible; sin embargo, en ningún caso deben durar menos de 35 minutos.

- b) Asesoramiento y orientación a las personas o familias interesadas hasta que presentan la solicitud, realizadas las acciones de difusión o ejecutadas las charlas informativas y con la información de las personas o familias interesadas, la DPE o el aliado absuelva las consultas, proporciona la información necesaria y, de darse el caso, apoya para la presentación de la solicitud (App Web), asimismo, en el caso de los aliados, estos proporcionan a la DPE la información de las familias registradas en la ficha de asistencia para poder realizar el contacto y/o seguimiento con la persona o familia interesada.

**ii) Presentación de la solicitud y sesiones informativas**

Una vez la persona o familia interesada presenta la solicitud para incorporarse al Banco de Familias Acogedoras, la DPE realiza la sesión informativa individual.

En dicha sesión, en primer término, se explora y evalúa las motivaciones y expectativas de la persona o familia para convertirse en familia acogedora. Luego se le proporciona información relativa a la naturaleza y finalidad del acogimiento familiar, derechos y obligaciones de la persona o familia acogedora, así como, la importancia del

acompañamiento y del seguimiento de la medida de protección de acogimiento familiar realizada por la UPE.

Finalmente, se absuelven las consultas y dudas y de manifestar su deseo de continuar con el procedimiento, se suscribe el consentimiento informado y la declaración jurada de no encontrarse en las causales de exclusión para el acogimiento familiar, dando inicio a la evaluación legal y psicosocial, y de ser sus resultados favorables, se declara la capacidad para constituirse en persona o familia acogedora. En caso la persona o familia no esté de acuerdo suscribe el Acta de Desistimiento y se emite una resolución directoral de la DPE donde se da por concluido el procedimiento, se notifica al solicitante, en caso de ser una solicitud de tercero en situación excepcional, además, se notifica a la UPE y se archiva el expediente.

En el caso de solicitudes de acogimiento familiar en situación excepcional (casos en los que la persona o familia solicitante tiene un vinculado afectivo previo a la situación de desprotección familiar, con la NNA), la solicitud para ser familia acogedora puede presentarse ante la Unidad de Protección Especial – UPE, la cual remite dicha solicitud, acompañada del informe de vinculación afectiva previa de la familia, a la Dirección de Protección Especial – DPE, con el fin que se realice la sesión informativa.

### **iii) Evaluación interdisciplinaria**

Consiste en la evaluación legal, psicológica y social de las familias con la finalidad de verificar que tienen la preparación y capacidad para ser familia acogedora.

- a) **Evaluación legal** consiste en verificar que la persona o familia solicitante no incurra en ninguna causal de exclusión indicada en el artículo 67 del Decreto Legislativo 1297, entre las más importantes no tener denuncias, antecedente penal o judicial vinculados a niñas/os y adolescentes o pérdida de patria potestad.

Para lo cual, se verifica los registros de denuncias policiales, antecedentes penales y judiciales, Registro de Deudores Alimentarios Morosos-

REDAM, vía interoperabilidad entre las entidades de la administración pública o solicitando la información.

De verificarse que la persona o familia solicitante se encuentra en una causal de exclusión se declara improcedente la solicitud, mediante una resolución administrativa, caso contrario se continúa con la evaluación psicosocial. Si fuera necesario complementar o validar información se gestiona de forma paralela a la evaluación psicosocial.

b) **Evaluación psicosocial** se realiza para comprobar el cumplimiento de condiciones indicadas en el artículo 66° del Decreto Legislativo 1297, con excepción de los literales d) y e), así como, valorar la preparación de ser una persona o familia acogedora, de conformidad a las condiciones previstos en el artículo 73° del Reglamento del D. L 1297 y sus normas complementarias.

- Uno de los requisitos más importante para incorporarse en la familia acogedora es que se debe contar con mayoría de edad, tener voluntad, tener buena salud, psicológica y física. Además, de contar con recursos económicos, aceptar el acompañamiento.
- Asimismo, entre los criterios más importantes de valoración de su suficiencia para el acogimiento familiar son los siguientes: tener motivación, ser afectivo, estabilidad en la familia, buena relación con los niños/as, entre otros.
- Además, la evaluación psicológica, es realizada de acuerdo con los criterios siguientes:
  - ✓ Capacidad afectiva
  - ✓ Habilidades personales para asumir situaciones nuevas
  - ✓ Capacidad resolutive
  - ✓ Capacidad para la vinculación y convivencia con la niña, niño o adolescente



- ✓ Comprensión de los requerimientos emocionales de la niña/ o adolescente y su familia de origen
- ✓ Estado de salud mental de la persona o familia solicitante para asumir el cuidado de la niña, niño o adolescente
- ✓ Estabilidad familiar y madurez emocional (permisividad para que la niña/o o adolescente se relacione con la familia de origen, de ser el caso)
- ✓ Composición del núcleo de convivencia
- ✓ La relación de Pareja: tiempo de relación /convivencia, hijos e hijas, edades, si les han hecho partícipes de la decisión cual es la opinión de los hijos. Crisis/rupturas. Dificultades que han surgido y la manera de afrontarlo en pareja. Los temas principales de discusión. Cuál es la manera de solucionar los conflictos. El espacio de pasatiempo en pareja. Actividades de entretenimiento compartidas. Cuáles son las actividades reforzantes individuales y tiempo que le dedican. Distribución de la vida cotidiana. Nivel de afectación por la presencia de una niña, niño o adolescente, y la capacidad y posibilidades de reorganización.
- ✓ La actitud que tienen hacia el niño, niña o adolescente en estado de acogida y el respeto hacia su historia familiar de origen: El conocimiento del contexto de las familias biológicas, particularidades de las niñas/os y adolescentes en desprotección familiar. Respecto a la familia biológica, actitud favorable y aprobación de su presencia en la vida del menor de edad, y aceptación de posibles contactos, la comprensión

del papel de complementariedad y de colaboración que tendrá, contemplar la temporalidad y la posibilidad de retorno a su entorno familiar.

- ✓ La disponibilidad: Tipo de modalidad de acogimiento y las características del niño/a o adolescente, adecuación de la edad de las personas
- ✓ El Ocio y tiempo libre: Aquí se encuentra la pertenencia a movimientos asociativos, vecinales, etc.; las aficiones e intereses personales del niño, niña y adolescente; el empleo del tiempo libre los fines de semana y periodos vacacionales; indicar si tiene cabida la persona acogida y si entienden el nivel de afectación que va a suponerles.
- ✓ Debe ser aceptada por los demás miembros de una familia, si es necesario.
- ✓ Existencia de motivaciones y expectativas adecuadas para el acogimiento familiar
- ✓ Capacidad para estimular la autoestima y el desarrollo personal de la niña, niño o adolescente.
- ✓ Pruebas psicométricas de soporte para robustecer su declaración de capacidad.
- ✓ Valoración de los esquemas cognitivos funcionales y/o disfuncionales sobre la sexualidad.

- Finalmente, la evaluación psicológica se realiza a través del siguiente procedimiento:
  - Primera entrevista, en la cual se evalúa todos los antecedentes personales y familiares de los postulantes, asimismo, se realiza el examen mental, de carácter exploratorio, a través del cual se busca evaluar el pensamiento, memoria,

lenguaje, percepción, atención, concentración, estado anímico, conductas, ámbito psico-sexual. Para la entrevista se utiliza la Ficha de Entrevista Psicológica.

- Segunda entrevista, en ella se aplica los siguientes instrumentos de ayuda al diagnóstico:
  - ✓ Cuestionario para evaluar familias acogedoras y adoptivas (CUIDA) u otro instrumento equivalente o superior debidamente sustentado.
  - ✓ Pruebas proyectivas (MACHOVER u otro instrumento equivalente).

En los casos en los que, de acuerdo con la evaluación realizada, se considere pertinente una evaluación adicional especializada, esta es gestionada por la DPE ante el sistema de salud (preferentemente Centros de Salud Mental Comunitario – CSMC)

A partir de la entrevista y de los instrumentos psicológicos aplicados se valora los criterios establecidos en la normativa para la capacidad del acogimiento familiar, el resultado de la entrevista y los cuestionarios se adjuntan al expediente.

La evaluación legal, psicológica y social también comprende la verificación de todos los requisitos previstos en el artículo 66 del DL 1297. Los resultados se plasman en el Informe Interdisciplinario.

De encontrarse observaciones como resultado de la evaluación interdisciplinaria, la DPE comunica dentro del día hábil siguiente a la familia (tercero / profesionalizado) o persona solicitante, para que las corrija en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles, caso contrario se da por acabado el procedimiento mediante resolución.

De existir observaciones en el caso de acogimiento familiar con terceros o profesionalizado en situación excepcional, se comunica en el día, vía telefónica o por correo electrónico, a la familia o persona solicitante para que las corrija en un plazo máximo de tres (03) días hábiles. De no subsanar, se declara improcedente mediante resolución y se archiva la solicitud, comunicando a la UPE.

En ambos casos, de subsanarse las observaciones se emite un segundo informe interdisciplinario final favorable.

c) **Evaluación social**, se realiza de acuerdo con los siguientes criterios:

- **Dinámica Familiar:** Composición familiar, distribución de roles, organización familiar, distribución del tiempo y disponibilidad para atender a la niña, niño o adolescente, estilo educativo y disciplinario predominante en la familia, presencia o no de adicciones y/o violencia familiar, relación de pareja (tiempo, presencia o no de conflictos), de corresponder. Capacidad de protección de la niña, niño o adolescente e interacción de las integrantes de la familia del solicitante con la niña, niño o adolescente (aspectos positivos o negativos), identificación de relaciones familiares significativas, conocimiento o práctica de estrategias para ayudar a la niña, niño o adolescente a superar situaciones difíciles.

Además, en el acogimiento profesionalizado se considera:

Experiencia de cuidado, protección y/o trabajo con niñas, niños o adolescentes con discapacidad o cuidados especiales, tiempo, dificultades presentadas y manejo de conflictos. Determinar si hubo la necesidad de contar con apoyo, cómo participó el entorno familiar, cómo se desarrolló la inclusión de la niña, niño o adolescente al entorno social, el vínculo que se mantiene actualmente.

- **Condición de salud actual** (presencia o no de enfermedades crónicas o terminales o de las miembros de la familia de origen que dependen del solicitante al acogimiento). En caso del Profesionalizado, además debe tener la experiencia previa de cuidado a una niña, niño o adolescente con necesidades o características especiales, cómo brindó la atención, quién subvencionó el tratamiento médico o medicación necesaria. Cómo afrontó los requerimientos de salud y si hubo experiencia de internamiento hospitalario.

- Condición económica: ingresos y egresos, miembros de la familia que contribuyen con los gastos del hogar. Asimismo, la valoración del impacto económico del acogimiento familiar (considerando los gastos básicos de cuidado de la NNA)  
En el caso del acogimiento profesionalizado si antes brindó protección a una niña, niño o adolescente con discapacidad o características especiales, verificar que su capacidad económica le permitió responder a las necesidades surgidas o requirió de ayuda económica. De tratarse de un acogimiento familiar con tercero o profesionalizado en situación excepcional, coordinar con la UPE para que adopte las medidas de apoyo correspondiente
- Condiciones de la vivienda y adecuación para la incorporación de la niña, niño o adolescente a la familia acogedora, observar si el espacio asignado permite su independencia y seguridad. Se debe tener en cuenta el acceso a servicios locales de atención a las niñas, niños y adolescentes, asimismo, en lo posible se debe tomar en cuenta la distancia de la vivienda respecto de la residencia de la familia de origen para efectivizar las visitas.
- De tratarse de un acogimiento familiar con tercero en situación excepcional, que es aquella donde se da preferencia a la familia o persona que ha tenido vínculo afectivo con la niña, niño o adolescente, conforme lo establece el segundo párrafo del literal b) del artículo 65 del Decreto Legislativo N° 1297, se debe tomar en cuenta la relación con la familia de origen: actitud ante visitas y contacto con la familia de origen o personas significativas. En caso del Acogimiento Familiar profesionalizado en situación excepcional, valorar de la experiencia anterior cómo se desarrolló la relación con la familia de origen y cómo concluyó su responsabilidad de protección.
- Experiencia o conocimiento sobre la importancia de la escolarización en función a la edad de la niña, niño o adolescente. En caso del Acogimiento Familiar



Profesionalizado considerar sobre su experiencia anterior cómo se desarrolló la escolarización de la niña, niño o adolescente con discapacidad o con características especiales.

- Presencia de personas significativas (familiares, amigos, vecinos) con las que cuenta para que puedan actuar de manera excepcional en apoyo al cuidado y atención de la niña, niño o adolescente y relación con ellos. En caso del Profesionalizado, considerar la experiencia anterior, conocer quiénes apoyaron al cuidado de la niña, niño o adolescente con necesidades o características especiales, situaciones especiales y cómo lo superaron.

Para la evaluación social, en primer lugar, se realizan las coordinaciones vía llamada telefónica para programar fecha y hora para la visita domiciliar que puede ser presencial o virtual. En segundo lugar, el día de la visita, se entrevista a la persona o familia solicitante (en promedio de 2 horas), así como a todos los integrantes de la familia que residan en la misma unidad familiar en función a su edad y grado de madurez con el fin de complementar la información respecto a la dinámica familiar y su opinión y compromiso respecto del acogimiento (aproximadamente 20 minutos por persona). Así mismo, se hace el recorrido por diferentes espacios de la vivienda (entre 20 a 30 minutos) para verificar las condiciones de habitabilidad, se entrevista de manera presencial o virtual a la persona o familia significativa indicada por los solicitantes (empleando en promedio de 10 a 15 minutos).

Para la evaluación social, se utiliza la Ficha de Evaluación Social, asimismo, el resultado de la entrevista y la visita, así como, el instrumento utilizado, se adjuntan al expediente.

- iv) Declaración de la capacidad de la persona o familia acogedoras e incorporación al Banco de Familia Acogedora a cargo de la DPE**

Una vez emitido el informe interdisciplinario favorable se proyecta la resolución en la cual se declara la capacidad de la persona o familia solicitante. Asimismo, se le incorpora en el banco de familias acogedoras en el plazo de un (01) día hábil y se dispone que se le brinde la capacitación formativa para el acogimiento; en el caso del acogimiento familiar en situación excepcional se comunica a la UPE para la valoración de la idoneidad, adjuntando los documentos pertinentes como ficha de datos relevantes de cada persona o familia propuesta, copia del informe de las evaluaciones realizadas a las mismas y su declaración de capacidad.

En caso el informe interdisciplinario determine que la familia no cuenta con la capacidad para el acogimiento familiar se emite la resolución declarando la improcedencia de la solicitud para el acogimiento familiar.

Cuando la UPE determine la necesidad de aplicar la medida de acogimiento familiar con tercero, la DPE, a solicitud y con la información brindada por la UPE, propone en el día y vía correo electrónico a la UPE, la propuesta de dos (2) a tres (3) personas o familias del Banco de Familias Acogedoras, posiblemente idóneas para la niña, niño o adolescente. Cuando no se cuente con una dupla o terna de familias afines a las características y necesidades de la niña, niño o adolescente, se puede presentar la propuesta de una sola persona o familia del Banco de Familias Acogedoras. A fin de hacer la propuesta, previamente, la DPE verifica la disponibilidad de la persona o familia acogedora mediante una llamada telefónica o correo electrónico. La DPE remite además la ficha de datos relevantes de cada persona o familia propuesta, copia del informe de las evaluaciones realizadas a las mismas y su declaración de capacidad.

**v) Capacitaciones inicial y especializada**

La capacitación se realiza mediante sesiones formativas con personas y familias que ya han sido declaradas capaces y forman parte del Banco de Familias Acogedoras.

Las sesiones formativas se realizan en dos fases de capacitación: inicial y especializada.

1. **Capacitación Inicial:** tiene como propósito profundizar los alcances del acogimiento familiar y preparar a la persona o familia acogedora para recibir a una niña, niño o adolescente en un entorno familiar alternativo, y consta de dos fases:

- i. Módulo 1: Bienvenida al Acogimiento Familiar, cuyo objetivo es capacitar en conocimientos básicos y generales sobre el acogimiento familiar (01 sesión de 60 minutos).
- ii. Módulo 2: Un Nuevo Comienzo, orientada a facilitar la convivencia con nuevos integrantes en el hogar de las personas y familias acogedoras (02 sesiones de 60 minutos).

La capacitación inicial se realiza una sola vez luego de la incorporación de la familia al Banco de Familias Acogedoras.

2. **Capacitación Especializada:** tiene como propósito fortalecer las capacidades de aquellas personas o familias que ya recibieron la capacitación inicial independientemente de estar acogiendo a una niña/o o adolescente con un perfil específico. Cuenta con cuatro módulos:

- i. Módulo 1: referido a violencia sexual, psicológica y física en niña/os y adolescentes en el ámbito familiar.
- ii. Módulo 2: relacionado al abandono físico y negligencia de los padres y/o cuidadores principales y tutores, busca fortalecer las capacidades parentales de las personas y familias acogedoras a través de conceptos prácticos fundamentales sobre el abandono físico y negligencia de los padres y/o cuidadores principales y tutores que han generado la desprotección, como fomentar la confianza y autoestima de una niña/o y adolescente (02 sesiones de 60 minutos).

- iii. Módulo 3: orientado a las personas o familias que acogen niñas/os y adolescentes con necesidades o características muy especiales a través de la medida de protección de acogimiento muy profesional (02 sesiones de 60 minutos).
- iv. Módulo 4: dirigido a aquellas familias que acogen a niñas/os y adolescentes con multi perfiles, que les permitirá conocer las características específicas de cada perfil, facilitar técnicas para un abordaje adecuado (03 sesiones de 60 minutos).

El equipo interdisciplinario de acogimiento familiar con terceros o profesionales, convoca a las personas y familias acogedoras a las sesiones formativas indicando la fecha, hora y duración de la capacitación inicial o especializada, con anticipación, para prever su participación. Estas convocatorias pueden realizarse de dos maneras:

- i. Presencial, a través de una notificación impresa firmada por los profesionales del equipo interdisciplinario, la cual debe ser entregada con anticipación y debe ser firmada por la persona o familia acogedora en señal de recepción.
- ii. Correo electrónico, enviado desde uno de los correos institucionales de los profesionales del equipo interdisciplinario, el cual debe ser respondido por la persona o familia acogedora en señal de recepción.

**vi) Soporte**

El equipo interdisciplinario de acogimiento familiar brinda soporte (apoyo) a las personas y familias acogedoras que integran el Banco de Familias Acogedoras, con el objetivo de asistirlos en sus consultas o requerimientos de carácter administrativo y/o emocional:

1. Soporte de carácter Administrativo: Consiste en las acciones que desarrolla el equipo interdisciplinario de acogimiento familiar de la DPE, para facilitar las coordinaciones de la persona o familias acogedoras con las UPE, para que cumplan con los trámites previstos en el procedimiento, así como

facilitarles el acceso a redes de apoyo, cuando se requiera (02 horas mensuales por familia con NNA en acogimiento).

2. Soporte Emocional: Busca garantizar el bienestar de la familia o persona acogedora, brindando el apoyo para fortalecer sus capacidades para acoger a la niña/o o adolescente considerando sus particularidades individuales, la utilización de recursos necesarios para el cese o variación de la medida de protección provisional de acogimiento familiar cuando la niña, niño o adolescente retorne con su familia; así como facilitar los momentos de reflexión para continuar con otro acogimiento familiar mientras siga vigente su capacidad. Asimismo, se busca motivar la permanencia dentro del Banco de Familias Acogedoras. De igual modo, se promueven grupos de autoayuda con el objetivo de generar un espacio para compartir las vivencias y experiencias que tienen las personas o familias acogedoras en relación con el cuidado de las niñas/os o adolescentes, ya sean experiencias agradables o desagradables (conflictos).

Las sesiones grupales (02 horas de duración en promedio) se realizan con periodicidad mensual.

Las sesiones individuales (90 minutos) se realizan de acuerdo con las necesidades de las familias (en promedio una vez cada dos meses por familia del banco de familias acogedoras).

#### **vii) Actores en el proceso del Banco de Familias Acogedoras**

Luego de haber revisado documentación oficial como el mapa de proceso del BFA y tenido entrevistas con los directores de la DGNNA/DPE, se tiene que los principales actores que son parte del flujo de proceso del BFA son:

- Los padres, madres y/o responsables del cuidado del NNA.



Son los responsables del cuidado del niño, niña y adolescente. Además de brindarle educación, salud, ocio y vivienda que le permita gozar de un clima familiar, desarrollo emocional y físico.

- Familias acogedoras por terceros registrados en el BFA

El perfil de las familias acogedoras es el siguiente:

- a) Aptitudes y condiciones personales (internas) de las candidatas hacia el Acogimiento Familiar.
  - Aceptan y promueven el vínculo de la NNA con la familia de origen u otras personas significativas.
  - Disfrutar de un estado de bienestar físico y emocional que permita el normal cuidado de la NNA.
  - Empatía y habilidades sociales para establecer vínculos, relacionarse de manera positiva con las NNA y generar un entorno social favorable y estimulante para ellos.
  - Capacidad (resiliencia y asertividad) para afrontar y resolver problemas y situaciones de distinto nivel de complejidad.
- b) Aptitudes y condiciones contextuales (externas) de las familias o personas candidatas hacia el Acogimiento Familiar
  - Ausencia de conductas de riesgo para la NNA (formas violentas o inadecuadas de resolución de conflictos familiares, consumo problemático, promoción o participación en actividades ilegales).
  - Capacidad económica de la persona o familia que permita cubrir las necesidades básicas de las NNA (Dependiendo de las situaciones la UPE evalúa la posibilidad de la subvención económica al dictar la medida de protección)
  - Muestra empatía por la situación de los grupos y personas vulnerables.

- Formación profesional o técnica (para el caso del Acogimiento profesionalizado)
- Director de las DPE/UPE.
  - Es el responsable de la Dirección de Protección Especial y las Unidades de Protección Especial, a través de la DPE es el encargado plantear las estrategias, los programas, las normas, los lineamientos, y otros, a fin de ayudar a mejorar la calidad de los servicios de las UPE. Además, se encuentra a cargo de acogimiento familias por terceros (Banco de Familias Acogedoras) y profesionalizado. (MIMP, 2022)



- Equipo de profesionales interdisciplinarios, perfil profesional y funciones:

**Tabla 8**

*Profesionales interdisciplinarios del servicio del Banco de Familias Acogedoras*

ITEM	COORDINADOR	PSICÓLOGO	TRABAJADOR SOCIAL	ABOGADO	COMUNICADOR	CAPACITACIÓN Y SOPORTE	PROFESIONAL EN INFORMACIÓN
PERFIL PROFESIONAL	- Titulado(a) en Derecho, Psicología, Trabajo Social y Ciencias Sociales afines, Ingeniería Industrial, Administración. Colegiado(a) y habilitado(a).	- Título de Psicólogo(a), colegiado(a) y habilitado(a).	- Título de Trabajador(a) Social, colegiado(a) y habilitado(a).	- Titulado(a) en Derecho Colegiado(a) y habilitado(a).	- Titulado(a) o Bachiller en Ciencias de la Comunicación.	- Título de Psicólogo(a) o trabajador(a) social, colegiado(a) y habilitado(a).	- Titulado o Bachiller de las carreras universitarias de estadística, economía, Ingeniería de Sistemas, administración, o afines. Experiencia de trabajo en el sector público o privado no menor de dos (02) años.
	- Titulado o egresado(a) de Maestría en Derecho del Niño y Políticas públicas para la infancia y adolescencia o Políticas Públicas o Gerencia social o Administración.	- Experiencia de trabajo en el sector público o privado no menor de dos (02) años.	- Experiencia de trabajo en el sector público o privado no menor de dos (02) años.	- Tres (3) años de experiencia laboral en el sector público o privado.	- Dos (2) años de experiencia laboral en el sector público o privado.	- Experiencia de trabajo en el sector público o privado no menor de dos (02) años.	- Experiencia de trabajo mínima de un año en temas relacionados a la consolidación, recopilación o validación de información.
	- Cinco (05) años de experiencia laboral en el sector público o privado.	- Experiencia laboral en el sector público y/o privado no menor a un (01) año, relacionado a temas de niñez, adolescencia, familia o temas sociales.	- Experiencia laboral en el sector público y/o privado no menor a un (01) año, relacionado a temas de niñez, adolescencia, familia o temas sociales.	- Experiencia laboral de un (1) año en el sector público o privado, relacionado a niñas, niños o adolescentes.	- Experiencia laboral de un (1) año en el sector público o privado, en temas relacionados a lo social comunicacional de preferencia en temas de infancia.	- Experiencia laboral en el sector público y/o privado no menor a un (01) año, relacionado a temas de niñez, adolescencia, familia o temas sociales / Capacitaciones.	
	- Tres (03) años de experiencia laboral en funciones vinculadas al servicio.	- Conocimiento de los procedimientos por desprotección familiar de niñas, niños y adolescentes.	- Conocimiento de los procedimientos por desprotección familiar de niñas, niños y adolescentes.	- Conocimiento de los procedimientos por desprotección familiar de niñas, niños y adolescentes.	- Conocimiento de los procedimientos por desprotección familiar de niñas, niños y adolescentes.	- Conocimiento de los procedimientos por desprotección familiar de niñas, niños y adolescentes.	- Conocimiento de los procedimientos por desprotección familiar de niñas, niños y adolescentes y cursos en Psicoterapia.
	- Conocimiento de los procedimientos por desprotección familiar de niñas, niños y adolescentes.						

	- Organizar los equipos de trabajo.	- Realizar de la sesión informativa.	- Realizar la sesión informativa.	- Realizar la revisión documentaria para evaluar que no se encuentra causal de exclusión	- Realizar las gestiones y coordinaciones para captar aliados.	- Realizar la capacitación inicial y especializada de las personas y familias que forman parte del banco de familias.	- Administrar de base de datos de acogimiento familiar (data de solicitudes de personas y familias declaradas capaces y de subvención).
	- Representar al equipo de acogimiento familiar.	- Participar en las visitas domiciliarias.	- Realizar las visitas domiciliarias.	- Elaborar el informe interdisciplinario.	- Realizar la capacitación de aliados.	- Realizar las acciones de soporte (administrativo y emocional a las familias del banco).	- Elaborar reportes de los avances del POI.
	- Coordinar la formulación de propuestas técnicas.	- Realizar la evaluación psicológica.	- Realizar la evaluación social.	- Realizar la proyección de resoluciones vinculadas a la declaración o revocación de capacidad de acogimiento y las que declaran improcedentes	- Coordinar la elaboración y desarrollo de las estrategias comunicacionales para el acogimiento familiar y de los materiales de difusión (video, spot, etc.).		- Archivar los expedientes físicos.
FUNCIONES	- Realizar el seguimiento al cumplimiento del procedimiento y la atención oportuna de los expedientes	- Elaborar los informes interdisciplinarios.	- Elaborar los informes interdisciplinarios.	- Elaborar informes legales especializados cuando corresponda.	- Realizar charlas informativas a población en general y asesoramiento a personas interesadas en presentar sus solicitudes.		- Elaboración de reportes estadísticos requeridos.
	- Coordinar y atender los pedidos de la UPE para proponer familias del banco (coordinar con los equipos que evaluaron el caso y con equipo de DPE que evaluó a la familia).	- Atender los pedidos de la UPE para proponer familias del banco (coordinar con los equipos que evaluaron el caso y con equipo de DPE que evaluó a la familia) y para la subvención económica (revisión de expediente de UPE en lo que le corresponde).	- Atender los pedidos de la UPE para proponer familias del banco (coordinar con los equipos que evaluaron el caso y con equipo de DPE que evaluó a la familia) y para la subvención económica (revisión de expediente de UPE en lo que le corresponde).		- Realizar la capacitación a las UPE sobre Acogimiento Familiar y subvención económica (revisión de expediente de UPE, proyectar la resolución de expediente y proyectar la resolución ministerial).		
		- Capacitar a las UPE sobre Acogimiento Familiar.	- Capacitar a las UPE sobre Acogimiento Familiar.				

**viii) Características económicas, sociales y culturales de las familias acogedoras por terceros que están registradas en el Banco de Familias Acogedoras**

Luego de haber revisado documentación oficial histórica, haber tenido una entrevista con el director de la Dirección de Protección Especial y haber aplicado encuestas a un grupo al azar de familias por terceros del BFA, se tiene las características sociales, económicas y culturales de las familias acogedoras por terceros y estas son:

- Personas o familias profesionales

Luego de haber realizado encuestas a un grupo de personas y/o familias activas pertenecientes al Banco de Familias Acogedoras, se tiene que el 14% indicó que contaba con Formación técnica, el 43% indicó que cuenta con educación superior completa y el 43% indicó que contaba con estudios de Post grado.

Asimismo, de los entrevistados indicaron que tienen como ocupación Economistas, Consultora, Psicóloga, Empresario, Abogada, Médico y Ama de Casa.

- Presentan ingreso medio alto

Las personas y familias corresponden al estrato A y B, cuentan con casa propia, además de servicios como internet. Es importante indicar que las personas y familias son personas con solvencia moral y patrimonial, así mismo, presentan una clasificación crediticia de “normal” ante la SBS.

- Presentan alto nivel de colaboración con los más vulnerables.

Ante la pregunta ¿cuál cree usted que es el principal objetivo de contar con un BFA?, las respuestas fueron: 57% de los encuestados indicaron que los NNA puedan crecer en ambientes de familia y el 29% buscar la desinstitucionalización de los NNA en los CAR.

- Comprende de la importancia del BFA



El 100% de los encuestados considera que mejoraría las condiciones de un NNA que se encuentra en una situación de desprotección familiar, la incorporación de más familias o personas al BFA.

- Consideran a la familia como un pilar fundamental para el desarrollo del NNA.

El 100% de los encuestados considera que la familia es el pilar fundamental del desarrollo de un NNA.

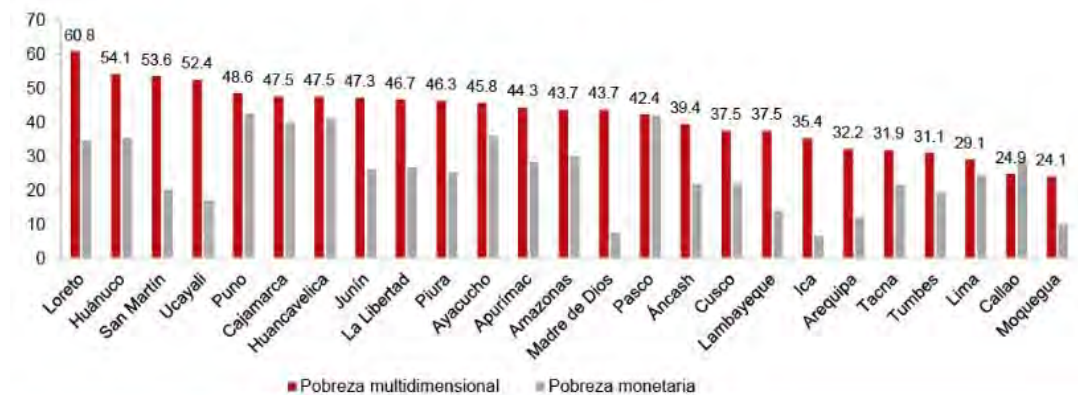
- Son familias que no tienen vínculo sanguíneo ni afectivo con el NNA.

El 100% de las personas y familias que son parte del BFA son familias acogedoras por terceros; es decir, no tienen vínculo sanguíneo ni afectivo con el NNA.

- La cantidad de familias acogedoras por regiones tiene una relación directa con la pobreza multidimensional, como se muestra en la figura 7.

### Figura 7

*Incidencia de la pobreza multidimensional y pobreza monetaria en 2021, según departamentos (% de la población)*



Fuente: Enafo. Elaboración: ComexPerú.

Según Comex Perú (2021), En el Perú la canasta básica familiar de consumo se estima en \$ 378 mensuales por habitante, este es un indicador de la pobreza monetaria. Cuando nos referimos a pobreza multidimensional, hablamos de poco acceso a educación, servicios de salud, agua y saneamiento, vivienda, entre otros servicios que nos permita mejorar nuestra calidad de vida y derechos

fundamentales. En el año 2021, existió un aparente incremento de la pobreza monetaria, mientras que 4 de cada 10 peruanos viven en pobreza multidimensional.

En conclusión, en todos los departamentos del Perú, la pobreza multidimensional es mayor a la monetaria, para el año 2021. Asimismo, Puno, Pasco y Huancavelica ya no son los departamentos más pobres, según el reporte monetario, sino Loreto, Huánuco y San Martín respecto a la POBREZA MULTIDIMENSIONAL. Representando Huánuco al 0.70% de NNA acogidos, teniendo a 3 personas y/o familias acogedoras en el BFA y San Martín es el penúltimo departamento en el BFA presentando solo 2 personas y/o familias acogedoras, que representan el 0.50% de NNA acogidos a nivel nacional.

- Impacto de la pandemia del COVID EN LA OFERTA DE FAMILIAS DE ACOGIDA

La oferta de familias acogedoras se vio afectado por la pandemia del COVID, esto por el temor al contagio, incertidumbre y en consecuencia el aislamiento social, sumado al incremento de la pobreza y como ya lo dijimos en el párrafo anterior al incremento de la pobreza multidimensional, aún más en las regiones. De alguna forma esto a incrementado el número de NNA en los CAR, por situaciones de desprotección familiar.

## **1.4 Marco Institucional y Normativo**

### **1.4.1 Marco Normativo**

En este apartado, se hace referencia a las leyes, decretos supremos y otros, referente al problema identificado en el presente proyecto en estudio.

**Tabla 9**

*Marco normativo*

<p><b>Problema identificado:</b> Insuficiente registro de personas y familias acogedoras por terceros en el Banco de Familias Acogedoras de la Dirección de Protección Especial del MIMP en el Perú, entre los años 2019-2021.</p>	
<p><i>Constitución Política del Perú</i></p>	<p>Art. 4 Protección a la familia del Cap. II. De los derechos sociales y económicos.</p> <p>“La comunidad y el Estado protegen específicamente al niño, al adolescente, a la madre y al anciano en situación de abandono”.</p>
<p><i>Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo</i></p>	<p>Art. 25. Ministros de Estado</p> <p>Los Ministros de Estado, con arreglo a la Constitución Política del Perú, son responsables políticos de la conducción de un sector o sectores del Poder Ejecutivo”.</p>
<p><i>Convención sobre los Derechos del Niño (ONU, 1989).</i></p>	<p>Uno de los principios fundamentales de la convención es el interés superior del niño.</p> <p>Numeral 1,2 y 3 del Art. 3.</p>
<p><i>Ley N° 27337, Ley que aprueba el Nuevo Código de los Niños y Adolescentes y modificatorias.</i></p>	<p>En el Perú, “el Sistema Nacional de Atención Integral al Niño y al Adolescente es el conjunto de órganos, entidades y servicios públicos y privados que formulan, coordinan, supervisan, evalúan y ejecutan los programas y acciones desarrollados para la protección y promoción de los derechos de los niños y adolescentes. El sistema funciona a través de un conjunto articulado de acciones interinstitucionales desarrolladas por instituciones públicas y privadas” (Ley N° 27337, 2000)</p>
<p><i>Ley N° 30466, Ley que establece parámetros y garantías procesales para la consideración primordial del interés superior del niño; y su reglamento aprobado mediante D.S. N° 002-2018-MIMP.</i></p>	<p>Art. 1. Objeto de la Ley</p> <p>Indica que tiene por objeto establecer parámetros y garantías procesales para la consideración primordial del <b>interés superior del niño</b> en atención a la <b>Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas</b> y su Observación General 14 y en el artículo IX del Título Preliminar del Código de los Niños y Adolescentes.</p>
<p><i>Ley N° 30403 y su reglamento, Ley que prohíbe el uso del castigo físico y humillante contra los niños, niñas y adolescentes; y su reglamento aprobado mediante D.S. N° 003-2018-MIMP.</i></p>	<p>Art. 1. Objeto de la Ley</p> <p>“Prohibase el uso del castigo físico y humillante contra los niños, niñas y adolescentes. Esta prohibición abarca todos los ámbitos en los que transcurre la niñez y adolescencia, comprendiendo el hogar, la escuela, la comunidad, lugares de trabajo, entre otros relacionados.”</p> <p>El castigo físico y humillante es un tipo de violencia y ello podría acarrear una desprotección familiar del NNA.</p>

### 1.4.2 Marco Institucional

En este apartado, se muestran aspectos relevantes referente a las funciones de las direcciones de línea e instituciones que tienen como finalidad proporcionar los lineamientos con relación al problema.

**Tabla 10**

#### *Marco institucional*

<b>Problema identificado:</b> Insuficiente registro de personas y familias acogedoras por terceros en el Banco de Familias Acogedoras de la Dirección de Protección Especial del MIMP en el Perú, entre los años 2019-2021.		
<i>MIMP</i>	Numeral a), b), m), n), o) del Art. 123 Funciones de la Dirección de Protección Especial.	Decreto Supremo N° 003-2012-MIMP, que aprueba el Reglamento de Organización y funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y modificatorias.
<i>MIMP</i>	Numeral g) del Art. 8. Funciones generales y exclusivas	Decreto Legislativo N° 1098, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y modificatoria.

### 1.4.3 Políticas Públicas Generales

En este apartado, se indican las políticas públicas generales que usarán como marco referencial al problema que se viene aplicando.

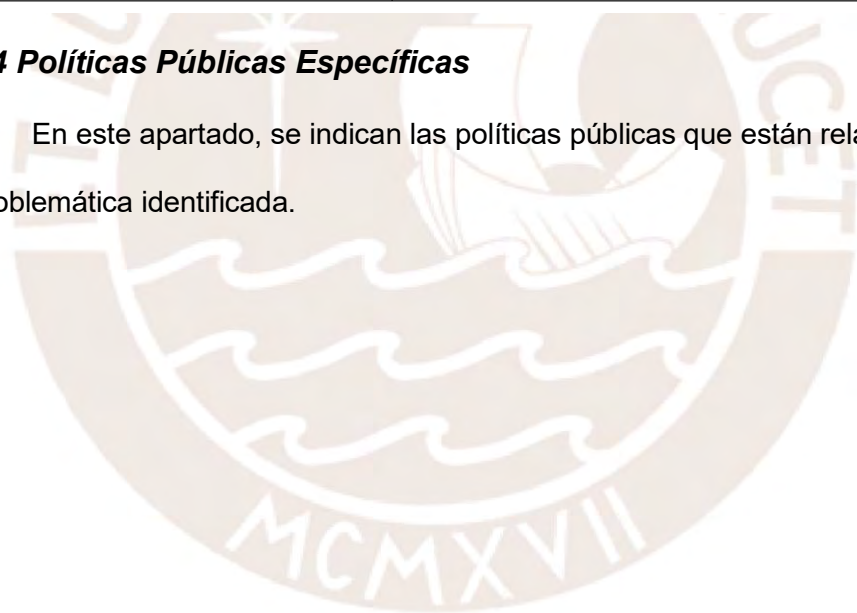
**Tabla 11**

*Políticas públicas generales*

<b>Problema identificado:</b> Insuficiente registro de personas y familias acogedoras por terceros en el Banco de Familias Acogedoras de la Dirección de Protección Especial del MIMP en el Perú, entre los años 2019-2021.	
<i>Política Nacional Multisectorial para Niñas, Niños y Adolescentes al 2030"</i>	Es el instrumento marco de políticas públicas en temas relacionados a niñez y adolescencia que orientará al Estado. El objetivo prioritario N° 3 es disminuir el riesgo de desprotección de las NNA Lineamiento 03.07. Incrementar el acceso oportuno a servicios orientados a la prevención y atención de riesgo y desprotección familiar de niñas/os y adolescentes.
<i>Directrices de las Naciones Unidas sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños.</i>	El punto II Principios y orientaciones generales de las Directrices. B) Modalidades alternativas de acogimiento.

**1.4.4 Políticas Públicas Específicas**

En este apartado, se indican las políticas públicas que están relacionadas a la problemática identificada.





**Tabla 12**

*Políticas públicas específicas*

<p><b>Problema identificado:</b> Insuficiente registro de personas y familias acogedoras por terceros en el Banco de Familias Acogedoras de la Dirección de Protección Especial del MIMP en el Perú, entre los años 2019-2021.</p>	
<p><i>Ley N° 30162, Ley de Acogimiento Familiar</i></p>	<p>Tiene como objetivo que los NNA que no puedan vivir con sus padres y madres, lo hagan de manera excepcional y temporal con un núcleo familiar que les permita la restitución, el disfrute, el goce y ejercicio de su derecho a vivir en una familia y les provea los cuidados necesarios para su desarrollo, siempre que sea favorable a su interés superior.</p> <p>Sus componentes de la norma son; tipos de acogimiento familiar, requisitos de la persona o familia acogedora, exclusiones, procedimientos del acogimiento familiar administrativo.</p> <p>Art. 4. Beneficiarios.</p>
<p><i>Decreto Legislativo N° 1297 y su reglamento,</i></p>	<p>Se estableció un marco legal que fija la actuación protectora del Estado para las niñas, niños y adolescentes que se encuentran sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos, orientando su accionar en la prevención de la desprotección familiar, eliminando o disminuyendo así los factores de riesgo, así como incrementando los factores de protección.</p>
<p><i>Programa Presupuestal 117 Atención oportuna de niñas, niños y adolescentes en presunto estado de abandono</i></p>	<p>El objeto del PP0117, corresponde a la una ejecución presupuestal por resultados, cuyo problema identificado es: "Niñas, niños y Adolescentes en situación de desprotección.</p> <p>Según su estructura funcional programática del año 2022, se tiene que la actividad 5006335. Selección y declaración de capacidades de la familia para el acogimiento familiar (A partir del año 2023: 5006390. Evaluación, declaración de capacidad y capacitación de la familia para el acogimiento familiar).</p>
<p><i>RM 0182-2021-MIMP Aprueba la Directiva N°011. 2021.MIMP Acogimiento Familiar Profesionalizado y Subvención Económica del Acogimiento Familiar</i></p>	<p>Garantizar la adecuada aplicación de la medida de protección provisional de acogimiento familiar profesionalizado, así como una subvención económica para que la NNA en acogimiento familiar con familia extensa, tercero o profesionalizado, reciba las atenciones que requiera de acuerdo con sus necesidades y características especiales.</p>
<p><i>Resolución Ministerial N° 305-2018-MIMP, aprueba la Directiva N° 006-2018-MIMP- "Directiva para la aplicación del acogimiento familiar con calidad de urgente, en familia extensa, con tercero y permanente".</i></p>	<p>Directiva formulada por la Dirección de Protección Especial de la Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes.</p> <p>En su Art. 5.1.5. define el Banco de familia Acogedora</p> <p>En su Art. 6.1 se explica los procedimientos de un acogimiento familiar.</p>

## **CAPÍTULO 2: LAS CAUSAS DEL PROBLEMA**

A continuación, se presentará el marco teórico causal en base a las evidencias que explica el porqué de la selección del problema.

### **2.1 Marco teórico acerca de las causas del problema**

El presente marco teórico se basa en lo planteado en la Convención de los Derechos del Niño (DNA), el cual fue aprobado por las Naciones Unidas en 1989, siendo este un tratado internacional que regula los derechos humanos de niños, niñas y adolescentes menores de 18 años de edad.

Según, Amartya Sen (2000) explica que no es suficiente con el reconocimiento a los derechos de la niñez y jóvenes (titularidades), si simultáneamente no se refuerza el potencial humano para desenvolverse en el mundo (capacidades) y no se crean las condiciones para que las personas puedan ejercer sus derechos y a la vez logren realizar el despliegue de sus potencialidades (oportunidades).

Indica además que, las relaciones de los NNA son más que cognición, razón y lenguaje, es emoción, sentimientos, cuerpo, sensibilidad, anhelos y tradiciones. Ellos son historia en construcción y proceso, además son experiencia vital. Es reconocer en el individuo concreto el despliegue de su subjetividad en la adversidad y en las vulneraciones externas de sus derechos (guerra, abusos, abandono, etc).

CDN (1989), Los Estados tienen el deber de reconocer que todos los ciudadanos son sujetos de derechos, y niñas y niños también. El Estado peruano tiene el rol principal de ser el garante de los derechos. Madres, padres y familia principalmente protectores, encargados de la atención y cuidados y guía de los NNA. La Familia tiene el deber de reconocer que los NNA tienen derechos humanos; además, la familia debe generar condiciones de convivencia basadas en los Derechos Humanos de la niñez.

En ese sentido, y en aplicación de políticas públicas con enfoque de derecho de NNA y políticas de protección para el caso peruano tenemos el Banco de Familias Acogedoras como alternativa de protección antes de un CAR y considerando el principio del interés superior del niño, niña y adolescente y establecido en la Convención de Derechos Humanos, esto es asegurar que el NNA continúe con su educación, origen étnico, religión, cultura en aplicación del Artículo 20 del CDN (1989) protección del maltrato y abandono:

Según el “Art. 20. Aquellos niños, niñas o adolescentes que estén privados permanentemente o temporal de su familia, o cuyo interés superior obligue que el NNA no esté en ese entorno, tienen derecho a recibir asistencia y protección especializada por parte del Estado”

“Los Estados deben garantizar, de acuerdo con sus leyes nacionales, diferentes tipos de protección y cuidado para los niños, niñas y adolescentes”

Por otro lado, Según Amartya Sen “El desarrollo humano exige que se elimine las fuentes de privación de la libertad tales como: la escasez de oportunidades económicas, la pobreza, el abandono de los servicios públicos y la poca tolerancia, o el exceso de intervenciones del estado represivo” (Sen, 2000).

Finalmente, para fundamentar técnicamente, se ha logrado identificar el siguiente marco causal abocado directamente a la problemática en cuestión:

**a) Causa 1. Insuficiente fortalecimiento de competencias y capacidades del recurso humano del Banco de Familias Acogedoras**

Villar (2020) expone en su investigación que los profesionales que trabajen en medidas de protección de NNA deben tener mejoras laborales, ello significa, ambientes adecuados, mejora de competencias y fortalecimiento en la temática de NNA y derechos del niño/a y adolescente. El autor precisa que el acogimiento familiar es una acción para proteger a los NNA en calidad de desprotección, según

el enfoque socioeducativo, vale decir, que se realiza un trabajo multidisciplinario e interdisciplinario que abarca desde la psicología, pedagogía, sociología, entre otras disciplinas que influyen de manera permanente.

Así mismo, los resultados de la investigación indican que el perfil de las familias acogedoras valencianas es semejante al de otras familias acogedoras españolas; sin embargo, existe una relación directa y significativa del perfil educativo de la familia acogedora con la integración del NNA acogido.

Por otro lado, Vargas (2020), señala que existen grandes recursos económicos para diseñar e implementar programas complementarios del acogimiento familiar chileno y que estos deben utilizarse en parte para el fortalecimiento de capacidades del equipo humano multidisciplinario, de esa manera los profesionales mejoren sus competencias y puedan dar mejores servicios en el marco del acogimiento familiar.

Vale indicar que, estos programas para las familias acogedoras funcionan de acuerdo con los requerimientos básicos de las NNA que son tratados por los equipos técnicos capacitados y especializados que atienden, coordinan, intervienen, etcétera los procesos de acogida creando un vínculo afectivo entre la población objetivo y el personal.

En ese sentido, plantea que todo NNA tiene el derecho de poder desarrollarse en un ambiente familiar según lo establecido en la CDN, instrumento internacional que consagra con evidencia científica de las ventajas del desarrollarse psicosocialmente en un entorno familiar desde los enfoques biológico, ecológico, neurológico, psicológico, etcétera; existiendo, la perspectiva de la desinternación y desinstitucionalización, ocasionado grandes transformaciones para fortalecer, potenciar, promocionar, entre otros la demanda y la oferta del sistema de cuidado familiar, para ello es importante contar con un equipo y redes aliadas que cuenten con

competencia y sean fortalecidas continuamente en la temática en cuestión y la normativo vigente a aplicar en situaciones de desprotección familiar como de riesgo del NNA.

Otro punto importante para resaltar es que el equipo de profesionales involucrados en la selección de familias acogedoras de un NNA, debe contar con redes aliadas y fortalecidas, también es importante que cuenten con recursos emocionales, instrumentales y materiales que pueda ofrecerle el Estado, lo cual contribuye de forma eficaz en la calidad de su desempeño y esto se verá reflejado en resultados de su trabajo, especialmente en la relación o vínculo que estos lleguen a establecer con los miembros de las familias acogedoras (Puerto-Pedraza y Carrillo-González, 2015); estos mismos autores encontraron que cuando un equipo de profesionales cuenta con todos los recursos mencionados para ejecutar su trabajo influye en su proceso de satisfacción y tiene una función protectora y amortiguadora para ellos mismos como trabajadores; por lo tanto, tener a estos profesionales en continua formación, actualización, capacitación y fortalecimiento de sus recursos intrínsecos y extrínsecos influirá en la calidad de apoyo que estos otorgan a las familias acogedoras.

A la fecha, dentro del análisis de esta causa, se podría decir que las políticas públicas no han destacado suficientemente la significancia de la inversión en el fortalecimiento de las competencias y capacidades de este equipo de profesionales. Su importancia radica en lograr conformar un equipo de personas eficientes y eficaces, en el sentido que los miembros de las familias de acogida se sientan orientados, guiados y respaldados por un profesional que, no solo conozca sobre la temática en cuestión, si no que esté bien capacitado y que sea proactivo y creativo al resolver cualquier tipo de imprevisto o situaciones conflictivas que puedan estar causando limitaciones en el acceso a determinados servicios a las familias



acogedoras para que estas puedan satisfacer oportunamente las necesidades de los NNA que han acogido.

**b) Causa 2. Deficiente incentivo económico para las personas y familias por terceros del Banco de Familias Acogedoras**

Espinoza y Huaita (2012), refieren que los intereses que conducen a las acciones de mayor importancia del personal los cuales responden a las necesidades de los empleadores son los incentivos, monetarios y no monetarios. Estos tratan de ser resueltos mediante contratos de un problema de agencia, donde el dueño (principal) busca tener una mejora de su condición, pero desconoce totalmente el verdadero esfuerzo que hacen los colaboradores (agentes) de su empresa. En esta situación son los agentes (colaboradores) quienes tienen una mayor información sobre sus capacidades reales para poner en marcha las actividades regulares dentro de la empresa o entidad pública donde laboran. Por lo tanto, una subvención de incentivo contribuirá a costear gastos que traerá consigo el cuidado y protección del NNA en la familia acogedora, sobre todo en tiempo de crisis pandémica como el COVID 19 y económica, la inflación cerró en diciembre 2021 con un 6.4%, tasa más alta en los últimos trece años (BBVA, 2021).

En ese sentido, los incentivos monetarios para las personas y familias que forman el BFA, ayudan a conducir sus acciones enfocados en darle servicios de educación, salud, alimentación, ocio y otros para el bienestar del NNA que se encuentra acogido por la familia.

Por otro lado, existen cuatro razones que indican que en el sector público los incentivos son positivas según el estudio de la OECD (2005):

- Primero, el aparato estatal tiene una serie de normas burocráticas que dificultan mucho los ascensos. El equipo de profesionales se desmotiva al sentirse recompensados en forma remunerativa y ello se vea reflejado en

una mayor remuneración. Por ende, los incentivos siempre van a generar motivación a los trabajadores y mantenerse más productivos y constante esfuerzo.

- Segundo, existe brecha entre los salarios del sector público y privado, desinteresando al talento humano, por ello migran en su gran mayoría el sector privado. El dar un incentivo económico, siempre atraerá a los mejores profesionales de empresas privadas.
- Tercero, el incremento de los sueldos generalmente en el Estado toma mucho tiempo, los incentivos tienden a ser una opción, en términos presupuestarios es un incremento de salario sin aumentar los salarios del aparato estatal.
- Finalmente, las TIC permiten a la población ver el desempeño de las actividades del empleador público. En tanto los incentivos, es considerada buena como herramienta y permite rendir cuentas y poder fiscalizarlas.

Finalmente, la subvención de incentivos monetarios son una herramienta muy potente para modificar la acción de la persona o entidades públicas, de esta manera promueve la gestión a base de resultados específicos posibles hacer medidos. Sin embargo, aún puede ser complejo si no se considera el tipo de característica o situación al cual estará enfocado el incentivo económico.

**c) Causa 3. Deficiente seguimiento, monitoreo y acompañamiento de las personas y familias por tercero del BFA, que acogen a un NNA en situación de desprotección familiar**

Conforme a la Ley N° 30162 (MIMP, 2014) el “Acogimiento con terceros”, es una disposición de protección a los NNA de manera temporal, en condición de desprotección familiar, violencia familiar y abandono.

Así mismo, según el DL N° 1297 (MIMP, 2016) señala que cuando un grupo de personas que conforman una familia o una persona, la cual no tiene vínculo consanguíneo con el NNA ha obtenido un resultado favorable a la solicitud presentada a la autoridad de la (UPE) para estar debidamente registrada en el Banco de Familia Acogedora ya se encuentra habilitada para acceder al cuidado y amparo del NNA obteniendo la declaración de idoneidad, la UPE dispone la preparación del encuentro entre ambos actores, de ser favorable se empieza con un lapso de convivencia, el cual se desarrolla durante un máximo de 15 días hábiles.

En esta línea de planificación, se tiene establecido que la UPE realice indagación, seguimiento y evaluación como acción de acompañamiento y protección familiar a la familia acogedora por terceros prevista en el artículo 81 del reglamento del DL 1297 y que, durante el segundo mes de acogimiento por terceros como medida de protección, se elabore un informe de seguimiento que debe contener lo siguiente, según el Decreto Legislativo N° 1297 (MIMP, 2016): información de la intervención psicosocial dirigida hacia la familia acogedora por terceros, acorde a sus características ; asimismo, si es necesario que integren las redes de apoyo en educación y salud para lograr el desarrollo integral tanto físico como psicológico del NNA, con el fin de lograr la reintegración del NNA con su hogar de origen.

Hasta la fecha, la única forma en que la UPE garantiza la comodidad y la calidad de vida de los NNA acogidos y la correcta cobertura de sus necesidades es a través de diagnóstico y evaluación permanente de documentos técnicos en relación a las mejoras en el desarrollo y bienestar integral del NNA acogido, tanto en educación, estado emocional y salud además de la familia de acogida en cumplimiento de los propósitos establecidos en el Plan de Trabajo con cada familia acogedora que se plantea en las UPE.

Sin embargo, esta metodología establecida para el seguimiento y monitoreo de los NNA está resultando insuficiente, pues no basta con la valoración de los informes técnicos mencionados, sino que es evidente la necesidad de ir mucho más allá de una simple recolección de datos, al respecto el [PNUD] (2009) menciona que el monitoreo y la evaluación de un plan de intervención a una población objetivo generan información muy importante que permite mejorar las acciones programadas, reorientarlas o hacer una planeación futura mucho más asertiva y efectiva.

Si no hay un sistema de monitoreo y una evaluación efectiva, será casi imposible identificar si el trabajo que se está realizando está encaminado en la dirección correcta (en este caso verificar concienzudamente si los NNA están teniendo acercamiento a los servicios que ofrece el gobierno peruano, y si se encuentran en un estado de bienestar continuo en la esfera biopsicosocial) o si es necesario hacer cambios en la planeación a futuro.

Por otro lado, cabe destacar que, debido a que los aspectos técnicos e interpersonales para el seguimiento y monitoreo de las familias de acogida están interrelacionados, ambos deben incluirse dentro de la planificación pues no es posible hacer una evaluación desligando un aspecto del otro. Coffman et al. (2007) menciona algunos aspectos y métodos que se deben tener en cuenta al momento de ejercer un sistema de seguimiento y monitoreo a programas sociales:

En primer lugar, llevar a cabo un monitoreo interno de los *componentes nuevos* (que sí sean útiles para los fines establecidos) y los *componentes viejos* (obsoletos que, en lugar de fomentar mejoras, representan retrasos en la obtención de la información importante); *componentes centralizados* (por ejemplo, asuntos que solo pueden ser tratados o tramitados en oficinas y que, muchas veces, puede ser una limitación para las familias de acogida) y *componentes descentralizados*

(analizar hasta qué punto es posible brindar ciertas facilidades a las familias de acogida para lograr una adecuada vía de comunicación con ellas y trasladar hacia sus lugares los recursos materiales y humanos con la finalidad de lograr un contacto con mayor calidez humana y generar canales de comunicación más eficientes, adaptándose a la realidad de ellos), *atributos de control* (contar con protocolos que sirven como guía de la información específica que se debe recolectar durante el seguimiento) y *atributos de motivación* (factores intrínsecos motivacionales que van a depender exclusivamente de cada profesional involucrado en estas actividades de seguimiento y monitoreo), *actividades de detección de errores* (identificar aspectos del seguimiento y monitoreo que están fallando y que interfieren en la correcta toma de información) y *actividades de educación* (identificar aquellos aspectos que necesitan ser reforzados, tanto materiales, como técnicos y humanos), componentes de prevención de riesgos y de promoción de calidad, finalmente, lograr un diseño de sistemas de información apropiados (teniendo en consideración las características de cada familia de acogida).

De vital importancia es fomentar un clima de comunicación continua con los miembros de las familias de acogida, un objetivo claro sería evitar que las familias de acogida perciban una desconexión o ausencia de un seguimiento de cada NNA que es acogido por terceros, para ello es ideal generar no solo una sino varias opciones de comunicación con ellos, de forma que dispongan de diversas opciones para contactar con los profesionales, y viceversa, cuando se requiera tratar un tema o solicitar / brindar información o apoyo, etc.

**d) Causa 4. Procesos administrativos complejos para registrarse en el Banco de Familias Acogedoras**

UNICEF (2018) ha planteado los procesos para la realización de un programa de “Acogimiento Familiar”, idóneo para todos los contextos jurídicos,



institucionales y políticos; y destinado al personal multidisciplinario e interdisciplinario que trabajan el acogimiento familiar. Los objetivos son: Identificar y definir las clases de acogimiento familiar; Brindar enfoques, estrategias, modelos, políticas, principios, procedimientos, etcétera del acogimiento familiar. Asimismo, esta herramienta proporciona ejemplos, modelos, entre otros; para diseñar e implementar los procesos relacionados con el acogimiento familiar. Además, este instrumento puede servir como efecto multiplicador para replicar la práctica de este proceso administrativo complejo los NNA mexicanos que requieren de cuidado parental, que sean beneficiarios de medidas de protección, que sean integrados o reintegrados a coexistir en parentela mediante un procedimiento de desinstitucionalización mexicano.

De otro lado, Fernández (2018), realizó un análisis documental sistemático con una metodología de recopilación de datos e información en repositorios digitales (2010 hasta 2017), considerándose 93 evidencias sobre acogimiento familiar; donde uno de los principales obstáculos es el uso del término en diversos países; y diferenciándolo en familia extendida y familia ajena o sustituta. De las evidencias halladas, se puede deducir que cada Estado posee sus propias medidas de protección y políticas públicas que regulan el tema; existe una carencia estudios, investigaciones, publicaciones, etc. de carácter científico sobre acogimiento familiar: Bolivia, Brasil, Colombia, Cuba, Chile, España, Guatemala, Haití, Honduras, Nicaragua, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Salvador, Venezuela; lo que confirma que el acogimiento familiar está evolucionando progresivamente, como se puede apreciar y además, todos los países investigados han ratificado la Convención sobre los Derechos del Niño; reconoce los derechos de los NNA a vivir saludablemente en familia; en Perú, con el BFA ( Banco de familias acogedoras) a cargo de la DPE del MIMP.

Por lo expuesto, se concluye que los procesos administrativos para registrarse como familia acogedora son complejas, dado que existen diferentes términos relacionada a la familia acogedora por terceros en los diferentes países que se realizó el estudio. Asimismo, la carencia de estudios de investigación que presenta la DGNNA y la posibilidad para acogimiento familiar a manera de medida para casos de desprotección familiar.

Ballester (2016) examina el proceso de adaptación sobre la familia acogedora de los NNA que están en esta condición de protección, tomando en cuenta su percepción sobre este tema, la afectación de las familias acogedoras y la del equipo técnico responsable del monitoreo y seguimiento; considerando, además, a NNA como centro de atención, las circunstancias al acogimiento familiar. Asimismo, se evalúa la incidencia de las variables de estudio en el proceso de adaptabilidad de los infantes en el acogimiento familiar de acuerdo con el modelo ecológico; y la relevancia de las habilidades del concepto de personalidad funcional para que los acogedores cuiden a los NNA. El proceso de adaptación es vista por: la propia percepción del infante y del especialista responsable del monitoreo y seguimiento. Por lo expuesto, Ballester hace referencia a lo complejo que puede ser el proceso de adaptación de un NNA en el acogimiento familiar y la importancia del responsable de monitoreo y seguimiento.

Las rutas de atención establecen un proceso estructurado con pasos definidos para abordar situaciones específicas, lo que evita la arbitrariedad y asegura una respuesta oportuna y adecuada a las necesidades del NNA; porque brindan un marco claro y estructurado para abordar las situaciones que afectan su bienestar y protección. Estas rutas están diseñadas para garantizar el cumplimiento de sus derechos y su interés superior (Mesa Interinstitucional por el Derecho a Vivir en Familia, 2018, Pg. 5).

En ese sentido, el estudio presenta rutas en los procesos, referente a la atención de las NNA, con el objetivo para alcanzar una herramienta ágil y fácil que permita seguir a cada una de las demandas de las familias y sus actores; de esta manera, se hace todo lo necesario para que un NNA pueda ejercer el derecho de vivir en familia y hacer menos complejos, los proceso administrativos que permitan que una niño ejerza el derecho de vivir saludablemente, desarrollarse integralmente y con calidad de vida en familia.

Esto significa, igualar los procesos de los profesionales de un CAR , familia de acogida por terceros o u otras opciones alternativas al cuidado institucional, propuesto para lograr desarrollar y fortalecer conocimientos, competencias y habilidades de las familias de origen y así restituir su derecho de que los NNA y puedan vivir con su familia, de esta forma mejora el proceso de reintegración de las NNA en condición de desprotección familiar y riesgo de violencia familiar u otras condiciones.

Por último, según entrevistas a especialistas en protección de UNICEF (UNICEF, 2022), la falta de automatización de los procesos y procedimientos hace que sea complejo los procesos administrativos para registrarse en el BFA del MIMP. He indican que la automatización se puede hacer en respuesta al exceso de trabajo administrativo (por múltiples fichas, reportes, entre otros); para que en virtud de ello se pueda optar por procurar la automatización de procesos, Apps para los servicios, digitalizar los expedientes, creación de instrumentos tecnológicos para mejorar las atenciones. Con esto se tiene a bien desarrollar facilidades logísticas en general para mejorar los servicios; con lo cual se contribuye a reducir la carga administrativa; sobre la base del aprovechamiento de experiencias comparadas relacionadas y aprovechando lo que exista en el MIMP al respecto.

**e) Causa 5. Deficiente empleo de las tecnologías de información y comunicación  
TIC en el Banco de Familias Acogedoras**

Una correcta implementación y adecuado uso de la aplicación de las (TIC) es un factor fundamental para el fortalecimiento de los canales o medios de comunicación y dar seguimiento a una población objetivo.

En Pleno siglo XXI, Perú ha realizado esfuerzos significativos para mejorar la implementación de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el sector salud, educación y otros. Estos avances han buscado modernizar y agilizar los procesos en la atención médica y la gestión de servicios de salud, así como de educación. Estas políticas buscan impulsar la adopción y uso efectivo de las TIC en el sector salud, promoviendo una atención médica más eficiente, oportuna y centrada en el paciente, y contribuyendo a una gestión más efectiva y transparente de los recursos de salud. Adaptándose según las necesidades y características específicas de cada sector vulnerable, con el objetivo de mejorar el sistema de los servicios en su conjunto.

No obstante, al enfocarse en el contacto, registro, seguimiento y monitoreo con las familias que pertenecen al BFA de los NNA posterior al periodo de dos meses desde el momento de la acogida, la realidad es muy distinta a la del sector salud, pues los sistemas digitales de información son incompletos, fragmentados y débiles. Al respecto, se puede inferir que la deficiente implementación de las TIC a lo largo de todo el proceso de acogida constituye una gran debilidad debido a que representa una limitación para el acceso a una comunicación continua y óptima que se mantenga a lo largo del tiempo para mejorar la atención y comunicación con los actores involucrados.

Para recrear un ejemplo de lo mencionado, el Ministerio de Salud del Perú viene desarrollando desde hace muchos años diversos sistemas de información en EsSalud, los cuales, de forma progresiva, han demostrado los beneficios significativos que recibe la población con su buen uso, como: El registro de los bebés mediante certificado

inmediato y en línea, GeoMinsa: sistema georreferencial e intersectorial del MINSA, Tecnologías móviles en salud: Cuida tu Salud Móvil y Muévete Perú Móvil, TeleSalud, Citas médicas en línea, Sistema de información en salud.

Para el caso de seguimiento de niñas, niños y adolescentes en situación de riesgo o desprotección familiar desde el año 2021 el MIMP viene desarrollando un Sistema Integrado de Información para Niñas, Niños y Adolescentes que se encuentren en una situación de riesgo o desprotección familiar, de tal manera que se pueda tener una trazabilidad en el proceso y servicio que se encuentre, sea esta un registro DEMUNA, UPE, Familia Acogedora, CAR, adopción. Sin embargo, es preciso mencionar que la infraestructura tecnológica aún es débil y hacer esta interoperable será un reto para los sistemas de información.

Cabe desatacar que las TIC empleadas para el proceso, seguimiento y monitoreo BFA son muy básicas y carentes de funciones actualizadas frente a las demandas del mundo actual, por lo que se evidencia la necesidad de mejoramiento continuo tanto en el desarrollo del software, los flujos y operaciones de las TIC; así como es igualmente importante el perfeccionamiento en habilidades y conocimiento del recurso humano que operará en este proceso.

En ese sentido, la idea es evitar el retraso en la toma de contacto con los miembros de las familias acogedoras, evitar que pase demasiado tiempo sin recolectar la información oportuna necesaria para, en primer lugar, constatar que los NNA cuentan un bienestar integral en las esferas biopsicosocial y, en segundo lugar, mantener un registro actualizado con información veraz de todo el proceso de seguimiento, lo cual permitiría que se tomen decisiones oportunamente o se hagan los cambios necesarios cuando sea prudente y no cuando hayan consecuencias negativas que lamentar. Toda esta información puede recolectarse en modalidad presencial, es decir, que los recursos humanos se trasladen hasta la ubicación de las familias acogedoras, no obstante,



también es muy beneficioso implementar las TIC y capacitar a las familias para que ellos también perciban que tienen más opciones de estar en contacto y que la comunicación puede darse en cualquier momento, de esta forma se podría lograr o evitar que se desarrollen muchas situaciones conflictivas o resolver dudas de ellos de forma oportuna.

Con una implementación adecuada de las TIC en el BFA, con una adecuada capacitación a los recursos humanos y a las familias acogedoras sobre el uso de las TIC, se vislumbraría otra gran ventaja: reducción de la probabilidad de falsificar o duplicar identidades, así como de disminuir el margen de error en cotejo con el registro manual de datos. La Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática menciona que se han reportado una cifra significativa de intentos de falsificación o duplicación de identidades cuando se trata de acceder a un registro que represente un ingreso económico a futuro, por ese motivo se hace hincapié en el extremo cuidado que se debe tener en el tratamiento de la información de los datos del BFA.

En términos generales, en Latino América y el Caribe, los principales obstáculos se contemplan, principalmente con las condiciones organizacionales y administrativas, las características técnicas y la barrera digital. Lo segundo tiene que ver con las barreras financieras y el marco legal; así mismo, las barreras de mayor importancia que están asociados a las condiciones organizacionales se señalan a continuación: las dificultades de coordinación entre las distintas divisiones, la falta de apoyo político, niveles de gobierno u organizaciones, la resistencia al cambio viene por parte de los funcionarios estatales, la existencia de diferencias en los procesos administrativos y las tradiciones dentro de la organización y la aspiración de evitar ejecutar cambios en servicios que aparentemente ya funcionan bien.

Sumado a ello, existen obstáculos comunes que están asociados a las diferencias digitales según orden de importancia: la falta de acceso a una conexión de internet de calidad y asequible es uno de los principales obstáculos en las diferencias

digitales. Sin acceso a internet, muchas personas quedan excluidas de las oportunidades y servicios en línea. La falta de habilidades y conocimientos para utilizar las TIC es un obstáculo significativo. La falta de alfabetización digital dificulta el aprovechamiento de las tecnologías y servicios en línea. Además, se encuentran los obstáculos asociados a los marcos legales. La falta de regulación clara y actualizada en el ámbito digital puede llevar a lagunas legales que dificulten la protección de los derechos de los usuarios y la garantía de la privacidad y seguridad de la información. La falta de leyes sólidas de protección de datos puede generar preocupaciones sobre la privacidad de los usuarios y el uso indebido de su información personal, lo que afecta la confianza en el uso de servicios en línea. Los marcos legales inadecuados o excesivamente restrictivos pueden desincentivar la inversión y la innovación en el ámbito digital, lo que limita el desarrollo y la disponibilidad de servicios y tecnologías avanzadas.

En ese sentido, Bleeker (2020), desarrolla una investigación del desempeño de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y la gestión del conocimiento (KM) en el soporte al desarrollo sostenible en países de América Latina y el Caribe. Su investigación se concentra en áreas de salud, educación y gobernanza. El estudio busca conocer las diferencias entre la capacidad de TIC y KM y el fortalecimiento de la capacidad en busca de un desarrollo sostenible. El estudio logró identificar algunas áreas que requieren mayor investigación y políticas vinculadas con el desarrollo sostenible, una de su propuesta más relevante es que se cuente con un plan de gobierno electrónico común y un software electrónico regional y sistemas de KM, de esa manera aumentaría la aceptación del gobierno electrónico en la región y contribuiría al desarrollo. Asimismo, la importancia de compartir información y comunicación con el ciudadano es indispensable para generar valor público.

CEPAL (2021), en el marco de la Agenda Digital para América Latina y el Caribe, desarrolló una investigación sobre *“Tecnologías Digitales para un nuevo futuro”*, donde indica que existe un crecimiento exponencial en el uso de tecnologías digitales en todo el mundo, por ello, es importante tener en cuenta el estado de las agendas digitales en toda la región. La investigación contribuye con los efectos de la disrupción digital, bienestar, costos de acceso a internet, entre otros que busca formar un mercado digital regional. En ese marco, cuando nos referimos a las TIC y sus respectivos usos en mejora de los servicios sociales, hacemos mención del uso del internet de las cosas, de ello, deviene el uso de redes sociales, las cuales son más consultadas por la población. Las redes sociales que tienen una notoria difusión de acciones para acogimiento familiar y ponen en práctica métodos de marketing aplicados. Estas redes sociales más consultadas por las futuras familias acogedoras y con mayor dinamicidad son las siguientes: WhatsApp, Facebook, Instagram, APP, entre otras.

Finalmente, se debe considerar que estamos en la era de la globalización y modernización de la gestión gubernamental y eso incluye las soluciones móviles, electrónicas de interacción, comunicación y transparencia entre gobierno y ciudadano.

Así como también las nuevas tecnologías con Inteligencia Artificial -IA, están apareciendo a una velocidad que en un futuro muy cercano podrían sustituir al ser humano en muchas áreas, esto podría ser aplicado en las TIC, a través de los ChatGPT (Daffner, ,2023).

El desarrollo de la IA podría favorecernos enormemente y podría ayudar:

- Detección y prevención temprana: Los sistemas de IA pueden analizar grandes cantidades de datos, como publicaciones en redes sociales, mensajes en línea o registros de llamadas, para identificar patrones y signos de comportamiento violento o abusivo. Esto permitiría detectar posibles

amenazas y proporcionar alertas tempranas a las autoridades o servicios de apoyo.

- Plataformas de apoyo y asesoramiento: La IA puede impulsar chatbots y asistentes virtuales especializados en proporcionar apoyo y asesoramiento a las víctimas de violencia de género o poblaciones vulnerables. Estos sistemas pueden ofrecer información sobre recursos disponibles, opciones legales y apoyo emocional.
- Análisis de riesgo y predicción: Mediante el análisis de datos históricos y factores de riesgo conocidos, la IA puede ayudar a evaluar el nivel de riesgo al que se enfrenta una persona en particular y, en consecuencia, mejorar la asignación de recursos para la protección y la intervención temprana.
- Filtro y moderación de contenidos: La IA puede ayudar a identificar y eliminar contenido violento, misógino o discriminatorio en línea, lo que contribuiría a reducir el acoso y el abuso en las plataformas digitales.
- Educación y sensibilización: La IA puede desarrollar soluciones de aprendizaje automático para identificar sesgos de género en el contenido educativo y proporcionar recomendaciones para mejorar la equidad de género en el material educativo y la formación.
- Monitoreo y evaluación: La IA puede analizar informes y datos para evaluar la eficacia de programas y políticas relacionados con la prevención de la violencia contra la mujer y poblaciones vulnerables. Esto permitiría ajustar y mejorar las intervenciones en función de los resultados obtenidos.
- Información y concienciación pública: La IA puede ayudar a difundir información y campañas de sensibilización sobre la violencia de género y otros temas relacionados con poblaciones vulnerables, llegando a audiencias más amplias y diversificadas.

Es importante destacar que, si bien la IA puede ser una herramienta valiosa, también es fundamental abordar cuestiones éticas y de privacidad en su implementación para asegurarse de que se utilice de manera responsable y no genere sesgos o discriminación adicionales. La colaboración entre expertos en tecnología, profesionales de la salud, grupos de defensa y legisladores es esencial para aprovechar al máximo el potencial de la IA en la lucha contra la violencia y la promoción de la igualdad.





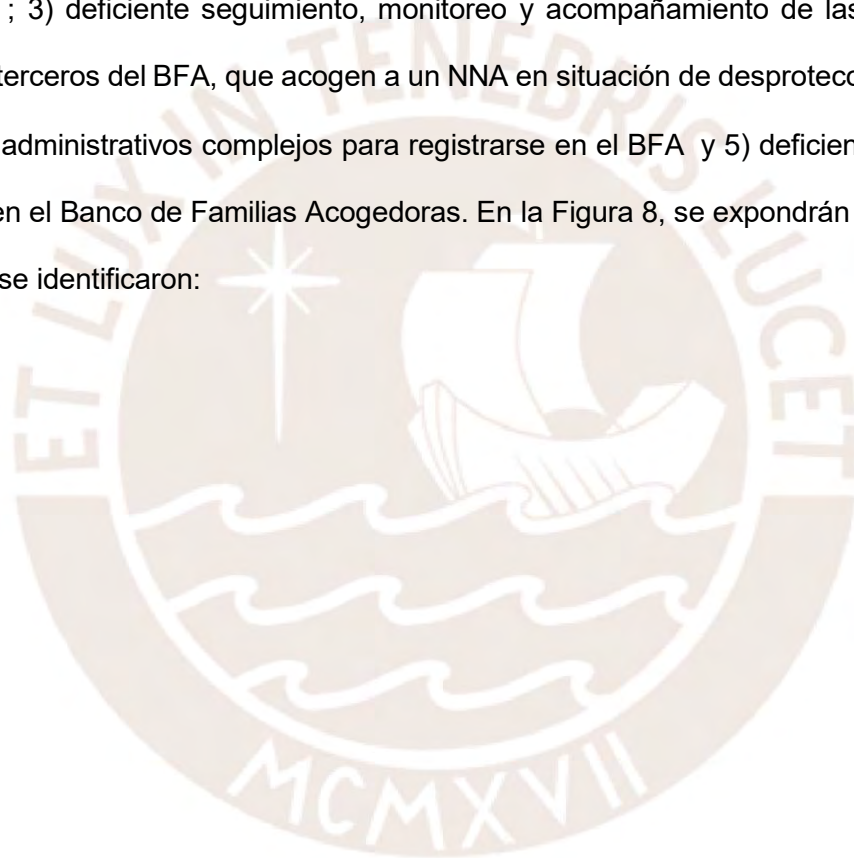
**Tabla 13**

*Matriz de consistencia del diseño de investigación sobre las causas del problema público*

Preguntas	Objetivo	Hipótesis	Fuentes de datos	Herramientas	Método de análisis
¿Cuáles son los factores que explican el insuficiente registro de personas y familias acogedoras por terceros en el Banco de Familias Acogedoras de la Dirección de Protección especial del MIMP?	<b>Pregunta 3:</b> Explicar las causas que generan que exista un insuficiente registro de personas y familias acogedoras por terceros en el Banco de Familias Acogedoras de la Dirección de Protección especial del MIMP.	<p>Las causas que generan que exista un insuficiente registro de personas y familias acogedoras por terceros en el Banco de Familias Acogedoras de la Dirección de Protección especial del MIMP son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Insuficiente personal capacitado y especializado en el BFA.</li> <li>● Deficiente incentivo económico para las personas y familias por terceros del BFA.</li> <li>● Deficiente seguimiento y monitoreo de las personas y familias por terceros del BFA, que acogen a un NNA en situación de desprotección familiar.</li> <li>● Procesos administrativos complejos para registrarse en el BFA.</li> <li>● Deficiente uso de las tecnologías de Información y Comunicaciones en el BFA.</li> </ul>	<p>Documentos oficiales del MIMP.</p> <hr/> <p>Personas y familias activas del BFA.</p> <hr/> <p>Expertos en Niñez de UNICEF</p> <hr/> <p>Directivos de la Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes y la Dirección de Protección Especial</p> <hr/> <p>Equipo de profesionales del BFA.</p> <hr/> <p>Papers académicos</p>	<p>Revisión documental</p> <hr/> <p>Encuesta</p> <hr/> <p>Entrevista</p> <hr/> <p>Entrevista</p> <hr/> <p>Entrevista y encuesta</p> <hr/> <p>Revisión de información</p>	Rastreo de proceso (Process Tracing)

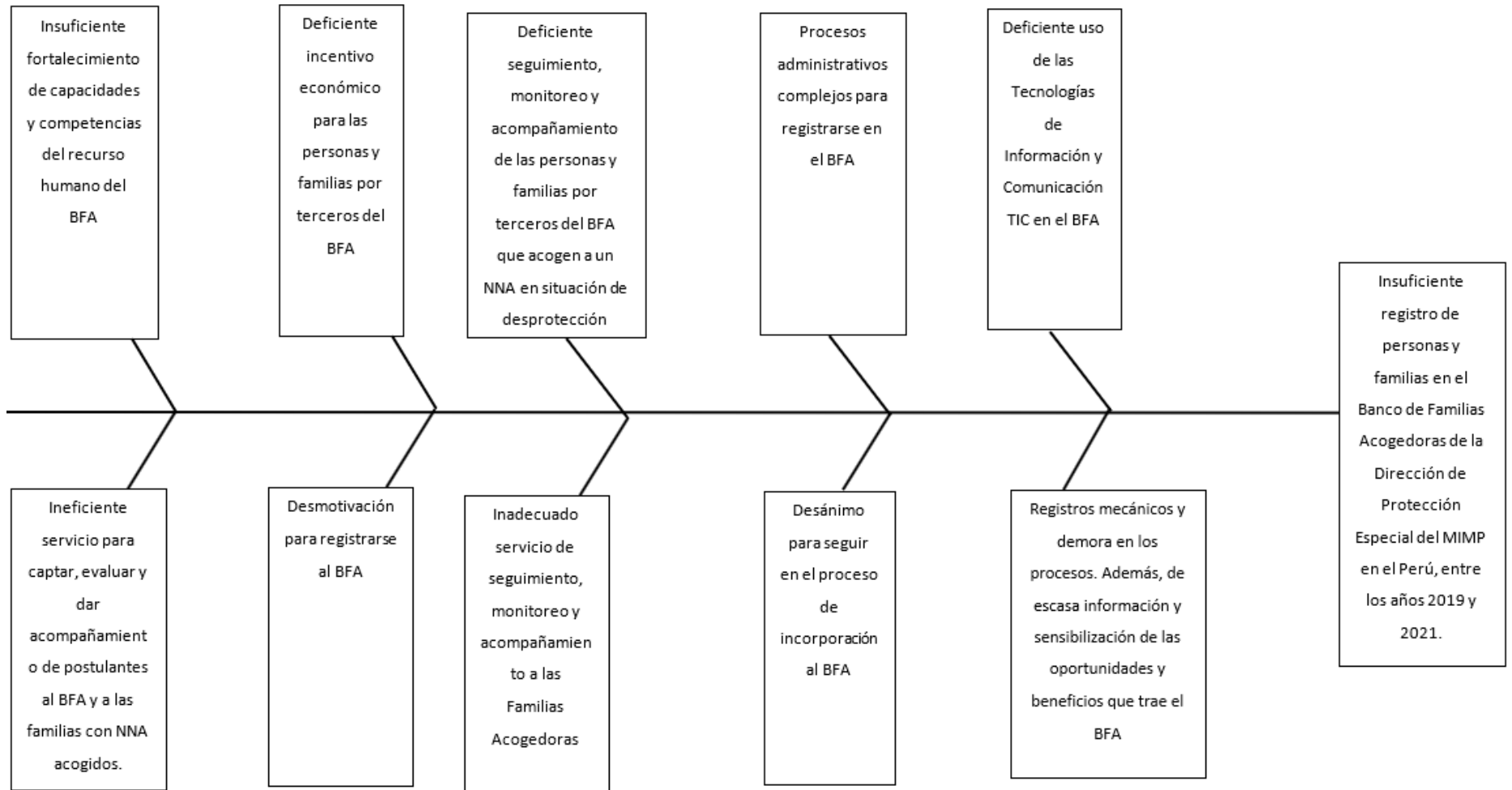
## 2.2 Análisis Causal referente del Problema

Para el planteamiento de las causas del problema se considera lo expuesto en el marco teórico; asimismo se tiene en cuenta la información recogida durante la investigación cualitativa como: encuestas, trabajo de campo, entrevistas, etc. En conclusión, se han determinado 5 las causales que fundamentan el problema identificado, tales como: 1) incidencia fortalecimiento de capacidades y competencias del recurso humano, 2) deficiente incentivo económico para las personas y familias por terceros del Banco de Familias Acogedoras ; 3) deficiente seguimiento, monitoreo y acompañamiento de las personas y familias por terceros del BFA, que acogen a un NNA en situación de desprotección familiar, 4) procesos administrativos complejos para registrarse en el BFA y 5) deficiente utilización de las TIC en el Banco de Familias Acogedoras. En la Figura 8, se expondrán al detalle las causas que se identificaron:



**Figura 8**

*Análisis causal de problema - Diagrama de Ishikawa*



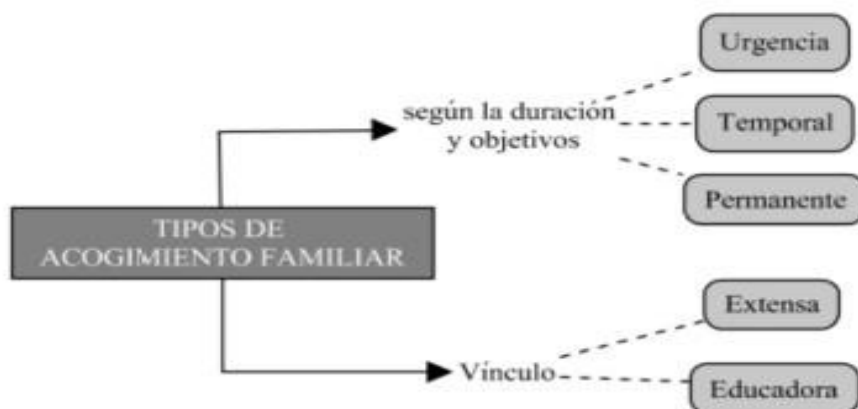
## Causa 1. Insuficiente fortalecimiento de capacidades y competencias del recurso humano del Banco de Familias Acogedoras

Respecto al análisis documental referente a la gestión como el Plan Operativo Institucional de la DPE y entrevistas a profundidad con los directivos de la DGNNA, se observa que no se cuenta con una actividad o tarea que esté relacionada con el refuerzo de las competencias, conocimiento, capacidades y habilidades del recurso humano del BFA, siguiendo la metodología de la Guía para el Planeamiento Institucional (CEPLAN, 2021) y de la revisión de reportes del Aplicativo CEPLAN v.01. En ese sentido, no se realiza dicha actividad; por tanto, debilita el proceso de evaluación de las personas y familias que buscan registrarse al BFA.

Asimismo, de la encuesta realizada a los trabajadores del BFA, se tiene que el 90% no ha recibido capacitación en los últimos 6 meses sobre los sistemas de protección y familias acogedoras. Además, los encuestados indican que sería de gran utilidad realizar una pasantía en los sistemas de protección de España, por la gran experiencia que tiene respecto a los servicios de Red de Familias Acogedoras y los tipos de acogimiento familias que podría ser de mucha utilidad sus experiencias, como se muestra en la figura 9.

**Figura 9**

*Tipos de acogimiento familiar*



Fuente: Revista de ciencias sociales. Acogimiento familiar en España, 2020

Además, es preciso indicar que existe insuficiente personal especializado en sistemas de protección relacionado a NNA para dar cobertura a las 25 Unidades de Protección Especial creadas a diciembre de 2021 en todo el país, en tanto, se tiene como meta crear sedes Macrorregionales del BFA, por lo tanto, se tendía un déficit de profesionales especializados.

De la encuesta realizada a las personas y familias del BFA, el 60% de los encuestados indican que carecen de acompañamiento técnico especializado al momento de acoger a un NNA en situación de desprotección.

De las entrevistas realizadas a los expertos de UNICEF, se tiene que, recomiendan que se capacite al equipo del BFA en alternativas de los sistemas de protección de NNA y experiencias en acogimiento familiar. Además, de profundizar los conocimientos del Decreto Legislativo 1297 y las normativas vinculadas al BFA, Asimismo, se evalué buscar cooperación técnica y alianzas públicos-privado para lograr el refuerzo de las competencias, capacidades y evaluar el progreso de un plan o proyecto de trabajo para mejorar las competencia y servicio del BFA.

Por último, de la revisión de documentos oficiales de la DGNNA a diciembre 2021, se tiene que solo se cuenta con 12 profesionales para el servicio del BFA, según régimen laboras y cargo/perfil, como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 14**

*Relación de personal del BFA*

Nº	DIRECCIÓN	REG. LABORAL	CARGO / PERFIL
1	DPE - AF	D.U 083	Psicólogo - acogimiento familiar
2	DPE - AF	D.Leg. N° 1057- CAS	Analista legal - acogimiento familiar
3	DPE - AF	D.Leg. N° 1057- CAS	Analista psicológico - acogimiento familiar
4	DPE - AF	D.Leg. N° 1057- CAS	Analista social - acogimiento familiar
5	DPE - AF	D.Leg. N° 1057- CAS	Analista legal - acogimiento familiar
6	DPE - AF	D.Leg. N° 1057- CAS	Analista legal - acogimiento familiar



7	DPE - AF	D.Leg. N° 1057- CAS	Analista legal - acogimiento familiar
8	DPE - AF	D.U 083	Asistente de información - acogimiento familiar
9	DPE - AF	D.Leg. N° 1057- CAS	Analista social - acogimiento familiar
10	DPE - AF	D.Leg. N° 1057- CAS	Analista social - acogimiento familiar
11	DPE - AF	D.Leg. N° 1057- CAS	Analista psicológico - acogimiento familiar
12	DPE - AF	D.Leg. N° 1057- CAS	Analista social - acogimiento familiar

## **Causa 2. Deficiente incentivo económico para las personas y familias por terceros del Banco de Familias Acogedoras**

En este punto, se dice que existe una deficiente subvención de incentivo económico para las Familias Acogedoras por parte del MIMP para poder ayudar en la manutención del NNA, así como su educación, salud y recreación. Es importante indicar que si bien en la Undécima Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo 1297 indica lo siguiente:

Undécima. – Referente a la subvención económica para el Acogimiento Familiar, la familia acogedora conformada por un hogar o persona conforme a su situación socioeconómica y según las necesidades del NNA en calidad de acogido, la familia acogedora puede recibir una subvención económica según lo presupuestado por el MIMP, el padrón de familias beneficiarias y el monto asignado se aprueba según resolución ministerial y las metas presupuestales. Esto se encuentra limitada debido a la disponibilidad presupuestal de la Entidad. (D.L N° 1297, 2016).

Según la Directiva N° 11-2021 (MIMP, 2021), sobre “Acogimiento Familiar Profesionalizado y Subvención Económica del Acogimiento Familiar”, es la principal herramienta para tener un adecuado monitoreo y ejecución de la disposición de protección de acogida familiar profesionalizada beneficiando a los NNA que presentan necesidad o peculiaridades particulares que tienen una realidad de desprotección familiar. De igual modo, esta directiva alcanza los procedimientos para la adjudicación de la subvención económica a la familia que acoge a un NNA enmarcada bajo el DL 1297.

La subvención económica del acogimiento familiar, no es más que una compensación que otorga el MIMP a una persona o familia acogedora, que contribuye a financiar los consumos básicos de cada NNA que pertenece a una familia acogedora, de esta manera, estos recursos sirven de sustento para los consumos adicionales que se producen acorde a su edad, necesidades especiales, y es importante considerar la calidad de vida y situación socioeconómica de la familia que acoge además de las necesidades de los NNA.

Las persona o familia de acogida recibe un monto básico como subvención económica, esto a partir de una evaluación socio familiar y valoración económica que realiza el equipo de la UPE y determine que la persona o familia de acogida o familia de origen no puede cubrir la totalidad de sus necesidades básicas para asegurar calidad de vida y crecimiento de manera integral del NNA acogido, de acuerdo a las condiciones, criterios y procedimientos dispuestos en la Directiva N° 11-2021-MIMP.

Es importante indicar que, la subvención económica se da, de manera mensual, así, la UPE establece el porcentaje de la subvención económica de acuerdo con lo establecido en el Anexo 6 de la indicada directiva. El monto básico de subvención económica es el 27% del valor referencial de una (1) Unidad Impositiva Tributaria - UIT. De esta manera, se puede tener la asignación total, según los criterios y niveles de discapacidad:

**Tabla 15**

*Montos de subvención económica del acogimiento familiar*

ITEM	CRITERIOS	NIVEL DE DISCAPACIDAD	ASIGNACIÓN TOTAL % VALOR REFERENCIAL (1) UIT
1	ENFERMEDADES DE ATENCIÓN O LIMITACIÓN TEMPORAL.	SEGÚN EVALUACIÓN MÉDICA	27%
2	SEGÚN LAS NECESIDADES PARA ATENDER LA DISCAPACIDAD.	LEVE	27%
		MODERADA	41%
		SEVERA	48%
		COMPLETA	55%

Fuente: directiva N° 11-2021-MIMP

Ante lo expuesto se evidencia que, con Resolución Ministerial N° 036 (MIMP,2022), se autoriza el listado de beneficiarios del subsidio económico por acogimiento familiar, por un monto de S/ 6,446.90 (SEIS MIL CUATROCIENTOS DIECISÉIS Y 90/100 SOLES), correspondiente al registro de diciembre 2021, beneficiando sólo a nueve (09) NNA de un total de 1500 a 2000 NNA que se encuentran en una situación de acogimiento familiar por familia extensa, terceros, de urgencia y especializado. Es importante indicar que, a diciembre de 2021, la DPE sí posee el recurso en la meta presupuestal 0059: Selección y Declaración de Capacidad de la Familia para el Acogimiento Familiar, hasta por la suma de S/ 700,000.00 (SETECIENTOS MIL Y 00/100 SOLES), según el Informe Técnico N° D00013-2022-MIMP-PRE de la Oficina de Presupuesto del MIMP.

En relación con lo antes descrito, se puede indicar que existe un deficiente incentivo económico y poco número de beneficiarios, que corresponde a la primera relación de Beneficiarios de la Subvención Económica por Acogimiento Familiar, en aplicación de la directiva N° 11-2021-MIMP.

Por otra parte, de la entrevista a expertos en NNA del equipo de UNICEF-Perú. Señalan que aún la subvención económica no está llegando a la gran mayoría de NNA que lo necesita, esto dificulta en ocasiones la carga familiar que tiene una familia acogedora, sobre todo en materia de educación y salud. Los directivos de la DGNNA y DPE en entrevistas realizadas señalan que el problema se debe al poco equipo de profesionales que se encuentran evaluando los expedientes y los casos son muy diversos, pero que para diciembre del año 2022 el número de beneficiarios se estima en 2000 NNA beneficiados de la subvención.

Finalmente, el 100% de persona y familias del BFA encuestadas/os, indican que sería muy beneficioso la subvención de gobierno para apoyar en la manutención de los NNA acogido. Además, el 75% de los encuestados indica que, si necesitará de una subvención económica debido a que el país viene afrontando una creciente inflación y por

ende la subida de precios en alimentos y artículos importados. La inflación cerró el año 2021 en 6.4%, la tasa más alta en trece años (BBVA, 2021).

### **Causa 3. Deficiente seguimiento, monitoreo y acompañamiento de las personas y familias por tercero del BFA, que acogen a un NNA en situación de desprotección familiar**

Según el Banco Mundial, el seguimiento no es más que la evaluación continua de una ejecución de algún proyecto en relación con lo planificado o acordado durante su proceso, está relacionada con el uso de insumos, servicios e infraestructura del producto. De hecho, el seguimiento, proporciona información continua a los responsables del proyecto o interesados del mismo. Además, permite identificar problemas o riesgos potenciales y adelantarse a problemas por el uso del tiempo y escases de recursos (Thumm, 1998).

Por otro lado, el monitoreo tiene la función de cuantificar o medir el estado en cuestión, en el marco de sus objetivos y resultados esperados, generalmente formulados en base a indicadores de desempeño desarrollados para una determinada etapa. El monitoreo, al control de la ejecución de roles u actividades que se encuentran compartidas, de ahí que se debe ofrecer los datos pertinentes para una evaluación, así como hacerse una evaluación de auto crítica y su rol participativo (UNAN, 2007).

En ese sentido, existe un “deficiente seguimiento, monitoreo y acompañamiento de las personas y familias por tercero del BFA, que acogen a un NNA en condición de desprotección familiar”, y esto en gran parte se debe a que existe muy poco personal en la DPE dedicada al seguimiento, monitoreo y acompañamiento. Vale decir que para estas funciones solo se cuenta con 05 profesionales a nivel nacional que tienen funciones relacionadas al seguimiento, monitoreo y acompañamiento. El seguimiento es a través de visitas programadas y no programadas y se completan fichas del Plan de Trabajo Individual y familiar (MIMP, 2021).

Por otro lado, de las encuestas realizadas a las personas y familias del BFA, aproximadamente el 75% de ellas indican que, si reciben el seguimiento y monitoreo de manera eventual, pero se carecen de acompañamiento profesionalizado. Una de las encuestadas indicó “tengo la sensación de que nos entregan al NNA y se olvidan de nosotros, no me siento acompañada para hacer más fácil el acogimiento del NNA”.

Por otro lado, de las entrevistas realizadas a los directivos de la DGNNNA y DPE, indican que, a diciembre del 2021, se cuenta con la aprobación de presupuesto por 200,000 soles (Ley N° 31365<sup>1</sup>, 2022) para la ejecución del proyecto llamado “Sistema Integrado de Información para NNA sin Cuidados Parentales o en Riesgo de Perderlos – SISNNA”, en el marco del Programa Presupuestal PP0117, esto debe permitir que el 100% del expediente de la NNA se encuentre digitalizado a lo largo de todo el proceso de atención de la NNA que ingresa al sistema de protección y tendrá como objetivos: i) Facilitar la trazabilidad de las intervenciones con las niñas, niños y adolescentes y sus familias en tiempo real, mediante el acceso a un expediente matriz sistematizado, ii) Agilizar los flujos de información de las NNA y sus familias, para incrementar la eficacia y eficiencia en la coordinación de las intervenciones, iii) Automatizar los procesos de atención frente al riesgo y la desprotección, iv) Proveer una cartografía actualizada de prestación de protección para NNA y su integración a una ruta de atención de manera georreferenciada. Asimismo, el SISNNA tendrá dos (2) fases: 1) primera fase, denominada fase institucional; comprende los procesos, actividades y tareas propias de los servicios del MIMP que integran el PP 0117, entre ellas del BFA (incluye la evaluación de las familias) y 2) segunda fase, denominada fase de interoperabilidad; comprende los procesos, actividades y tareas que se desarrollan en colaboración con instituciones externas al PP0117 o al MIMP, para lo cual se necesita estandarizar canales y formatos para el intercambio de información digital.

---

<sup>1</sup> Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2022.



El proyecto SISNNA, a partir de un mapeo inicial de la estructura funcional programática del PP 0117 y un flujograma general de procesos, plantea que, la elaboración del sistema integrado tenga una primera fase institucional que cuente con 6 módulos: 1) Protección Especial, 2) Adopciones, 3) Acogimiento Residencial, 4) Educadores de Calle, 5) Cuidado Diurno (incluyen promoción del adolescente) que se desarrolla en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia - CEDIF y 6) Fortalecimiento de competencias parentales: Acercándonos y el Servicio de Atención Integral para Personas con Discapacidad - SAIPD". Ha diciembre de 2021, se tenía un avance del módulo de Protección Especial de 80% del análisis funcional y 23% del desarrollo del sistema.

Sin embargo, los directivos coinciden que aún existe un deficiente seguimiento, monitoreo y acompañamiento de las personas y familias por tercero del BFA, que acogen a un NNA en condición de desprotección familiar y están de acuerdo en aplicar Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para agilizar los procesos del Sistema de Protección y el registro al BFA y en otras aplicaciones.

Finalmente, los expertos de UNICEF señalan según las entrevistas realizadas que el BFA tiene un equipo muy reducido para realizar un seguimiento, monitoreo y acompañamiento de las personas o familias del BFA, y proponen tercerizar los servicios de seguimiento y monitoreo y acompañamiento.

#### **Causa 4. Procesos administrativos complejos para registrarse en el Banco de Familias Acogedoras**

Según el análisis de documentos oficiales del MIMP, como el Anexo 2 y Modelo Operacional de la actividad 5006335. "Selección y declaración de capacidad de la familia para el acogimiento familiar" del del Programa presupuestal 0117 "Atención oportuna de niñas, niños y adolescentes en presunto estado de abandono", se puede evidenciar mediante observación de campo y encuesta a los trabajadores del BFA. A la pregunta ¿se cumple con el proceso y la normativa para el registro al BFA? El 30% de los encuestados

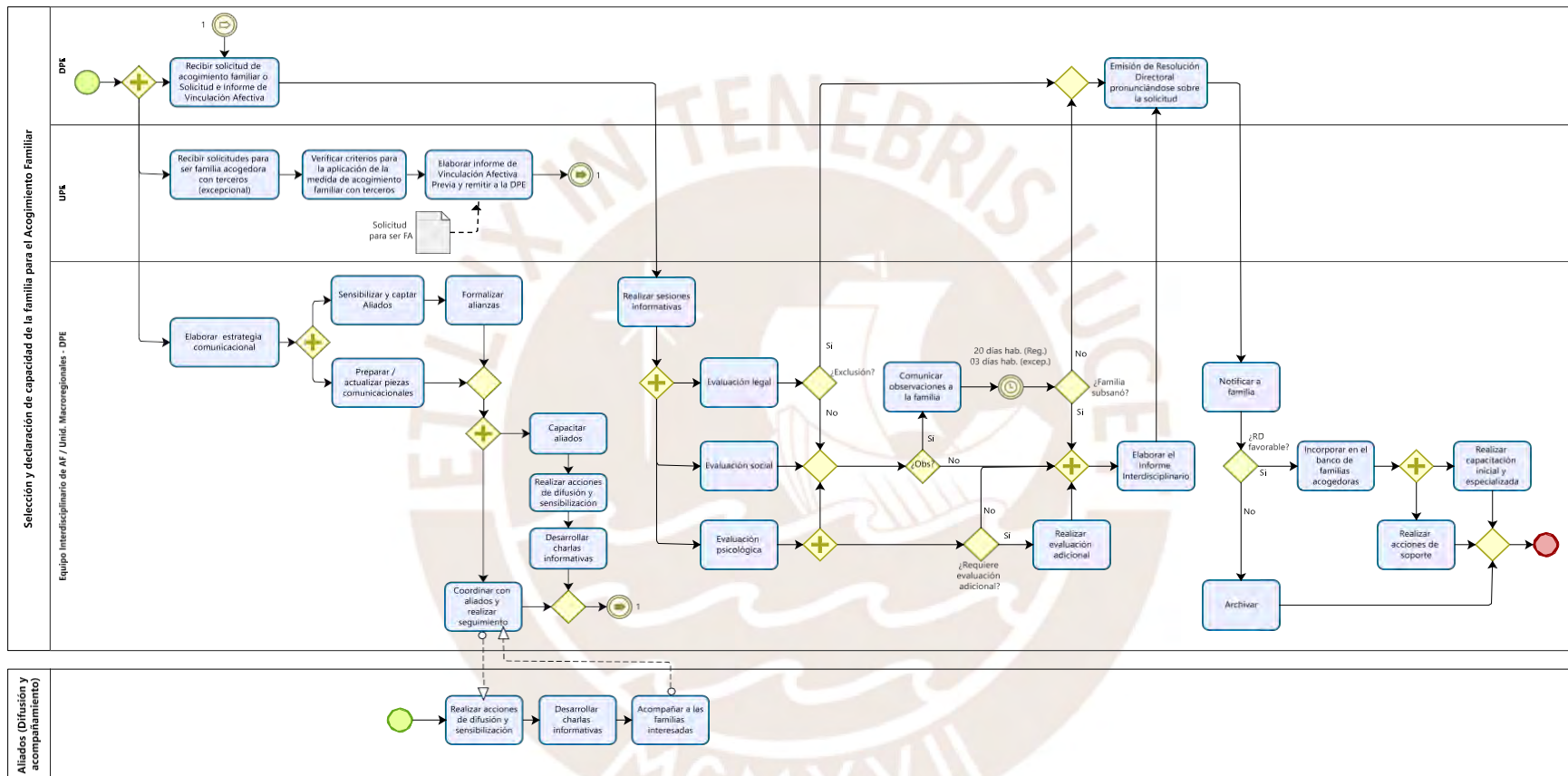
indica que no se cumple en un 100% debido que los procesos son aún mecánicos y no son automatizados y de fácil seguimiento que permita la trazabilidad del NNA y la familia acogedora. Existe personal nuevo y carecen de fortalecimiento de capacidades como la identificación, evaluación interdisciplinaria, capacitación y soporte a las familias interesadas en brindar acogimiento familiar.

Asimismo, en la encuesta realizada a las personas y familias pertenecientes al BFA, sobre la pregunta ¿encuentra compleja los procesos para registrarse en el BFA?, el 40% indica que lo encuentra algo compleja y explica que se debe a los tiempos y poca información de los procesos siguientes, además de carecer de poco acompañamiento en el proceso de registrarse al BFA. Los directivos opinan que existe una ligera complejidad en proceso debido al poco empleo de TIC, lo que hace que se vean reflejados en mayor tiempo de lo estimado, es decir mayor a 100 días, cuando el promedio de atención es 70 días calendario, según lo indicado por los profesionales de la DPE.

Por otro lado, según entrevistas a especialistas en protección de UNICEF (UNICEF, 2022), la automatización de los procesos y procedimientos del BFA es aún muy deficiente, los procesos administrativos para registrarse en el BFA se vuelven complejas para una persona o familia interesada en ser parte de ella. En tal sentido, los expertos recomendaron el uso de metodologías ágiles y procesos de automatización. Ha de indicar que la automatización se puede hacer en respuesta al exceso de trabajo administrativo (por múltiples fichas, reportes, entre otros); para que en virtud de ello se pueda optar en aplicar la automatización de procesos, Apps para los servicios, digitalizar los expedientes, creación de instrumentos tecnológicos para mejorar las atenciones, etc. Con esto se tiene a bien desarrollar facilidades logísticas en general para mejorar los servicios; con lo cual se contribuye a reducir la carga administrativa; sobre la base del aprovechamiento de experiencias comparadas relacionadas y aprovechando la base de datos y tecnologías que exista en el MIMP.

Figura 10

Flujograma del Proceso registro BFA



## **Causa 5. Deficiente uso de las Tecnologías de Información y Comunicación TIC en el Banco de Familias Acogedoras**

Según el análisis de documentos, aplicación de entrevistas, se advierte que existe un deficiente empleo de las TIC en el BFA. En primer lugar, se observa que, si bien se cuenta con un portal web de familias acogedoras, esta tiene un nivel básico y su interacción es débil con los usuarios o familias, de esta manera se puede evidenciar el portal web <https://www.mimp.gob.pe/familiasacogedoras/> que intenta dar respuesta a las personas y familias que deseen registrarse y cuenta con la siguiente información:

- ¿Quiénes son las personas o familias acogedoras?
- Pasos para pasar a formar una familia acogedora
- Requisitos para ser persona o familia de acogida
- Historias de familias acogedoras
- Solicita ser una familia acogedora
- Preguntas frecuentes
- Línea gratuita 1810 para solicitar información
- Normas legales

La persona o familia, puede entrar a la página Web del MIMP y luego al enlace de familias acogedoras y poder ingresar su solicitud para ser evaluados, además, tener información sobre el asunto. Todavía no se muestra que la información sea de gran alcance a escala y digitalizada con otras herramientas como aplicativos APP, talleres en línea, red de contactos o red de familias acogedoras, entre otros que si permiten el uso a gran escala de las TIC. Los expertos UNICEF, señalan que las personas hoy en día y después de la Pandemia COVID, se han vuelto más visuales y por alguna razón su nivel de lectura ha bajado, sobre todo si te piden que lean normas, requisitos, experiencias, en un portal web, la comunicación tiene que ser más ágil y a gran escala y de la mano con la implementación del gobierno digital, de esa manera los beneficios de la transformación digital en el gobierno

será: Ciudadanía digital – valor público, Confianza digital, gobierno transparente, decisiones basadas en datos, empoderamiento ciudadano y empresas, integración – desarrollo.

<https://gobiernodigital.pe/>

## Figura 11

### *Solicitud para ser un Familia Acogedora*



Fuente: <https://app.mimp.gob.pe/bancofamilia-web/>.

Como segundo punto, de las entrevistas a los directores DGNNA y DPE, se tiene que a diciembre de 2021, la DGNNA cuenta con un proyecto “Sistema Integrado de Información para NNA sin Cuidados Parentales o en Riesgo de Perderlos” y que contará con un Módulo de BFA que permitirá ver la trazabilidad del NNA, es decir identificar al NNA o la familia acogedora en los diferentes procesos del ciclo de registro y evaluación del BFA, pero aún está en desarrollo de su análisis funcional y no se cuenta con el 100% del presupuesto programado, lo cual pone en riesgo su desarrollo. El presupuesto solo del Módulo BFA está costado entre 120,000 a 150,000 soles para el desarrollo del análisis funcional y desarrollo del sistema operativo (MIMP, 2021).

Por otro parte, de las encuestas al equipo de profesionales del BFA se tiene que el 70% de los encuestados indican que la aplicación de TIC aún es deficiente en el BFA y el



100% coincide que la aplicación de esta en el proceso de convocatoria, difusión, registro, evaluación, seguimiento, monitoreo, acompañamiento sería mucho más ágil e innovador al aplicar TIC. Asimismo, de la encuesta realizada a las familias acogedoras activas se tiene que el 90% indica que, si estuviera de acuerdo con la implementación de nuevas TIC que permitan hacer más ágil todo el proceso de sistemas de protección, pero sobre todo en materia del BFA, mejorando las estrategias comunicacionales y la capacitación digital, entre otras.

Finalmente, es importante indicar que los formatos y anexos que los postulantes deben llenar o completar aún siguen siendo mecánicos, anexos como por ejemplo el Anexo 01: Plan de Trabajo Individual de la NNA, Anexo 02: Solicitud para ser persona o familia acogedora, Anexo 03: Modelo de correo electrónico para cita a sesión informativa, Anexo 4: Acta de desistimiento, Anexo 5: Acta de Consentimiento Informado, Anexo 6: Declaración jurada de no encontrarse en las causales de exclusión para el acogimiento familiar – Artículo 64 del Decreto Legislativo 1297, Anexo 07: Estructura de entrevista a la NNA, Anexo 8: Informe interdisciplinario de valorización de capacidades e idoneidad (uso UPE), entre otras en el marco de la Directiva 006-2018-MIMP (2018).

## CAPÍTULO 3: DISEÑO DEL PROTOTIPO

En el presente capítulo, se desarrollará el diseño del prototipo de innovación. El prototipo implica crear una muestra funcional o un modelo inicial que represente la idea innovadora que se está investigando (Escuela de Gobierno & PUCP, 2019). Por lo cual, comienza identificando claramente el problema o la oportunidad de mejora que se desea abordar con la investigación. Posteriormente, en base a soluciones existentes o investigaciones previas relacionadas, así como de las entrevistas a expertos, se elabora el concepto de innovación y finalmente, se evalúa el rendimiento y la eficacia del prototipo en relación con los objetivos establecidos, para que pueda ser presentado.

### **3.1 Problema reformulado y desafío de innovación**

El problema en un primer momento se planteó como: “Insuficiente registro de personas y familias en el Banco de Familias Acogedoras de la Dirección de Protección Especial del MIMP en el Perú, entre los años 2019 y 2021”. Para replantear el problema, se examina las causas de manera individual en base a métodos específicos. Posteriormente, se escoge cada una de las causas para efectuar el desafío de innovación.

#### ***3.1.1 Reformular la oportunidad inicial***

La Tabla N° 16 evidencia la jerarquización de las causas de acuerdo con tres dimensiones: i) Nivel de impacto en el problema, ii) Posibilidades de modificación, y iii) Si se ubica en el ámbito normativo de la organización. A partir de la ponderación, resultó con mayor porcentaje la causa 5 “Deficiente uso de las Tecnologías de Información y Comunicación TIC en el BFA”, respecto del problema “Insuficiente registro de personas y familias en el BFA de las Dirección de Protección Especial del MIMP en el Perú, entre los años 2019-2021”.

**Tabla 16**

*Matriz de valoración de causas*

CAUSAS	C1	C2	C3	C4	C5
<b>DIMENSIONES</b>	Insuficiente fortalecimiento de capacidades y competencias del recurso humano del BFA	Deficiente incentivo económico para las personas y familias por terceros del BFA	Deficiente seguimiento, monitoreo y acompañamiento de las personas y familias por terceros del BFA que acogen a un NNA en situación de desprotección familiar	Procesos administrativos complejos para registrarse en el BFA	Deficiente uso de las Tecnologías de Información y Comunicación TIC en el BFA
D1 Nivel de impacto en el problema	1	1	0	1	2
D2 Posibilidades de modificación por parte de la organización	1	1	2	2	2
D3 Se encuentra en el ámbito normativo de la organización desde el cual pretendo generar la intervención	2	2	2	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

*Nota.* Valores: Alto impacto = 2 / Regular impacto = 1 / Bajo impacto = 0

A partir del análisis de jerarquización la quinta causa es la que tiene un alto impacto, esto debía a que el uso de TIC en el BFA sería de mucha utilidad en estos tiempos de cambios en el uso de tecnologías y en el marco de un gobierno digital y, ayudará a la sensibilización, prevención en situaciones de riesgo o desprotección familiar de un NNA y sobre todo el registro de personas y familias al BFA. Además, ello está articulada al Programa Presupuestal 0117 “Atención de niñas, niños y adolescentes en presunto estado de abandono”.

El uso de TIC será un complemento al “Sistema Integrado de Información para NNA sin Cuidados Parentales o en Riesgo de Perderlos - SISNNA” que se está desarrollando en la Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes conjuntamente con la Oficina de Tecnologías de Información del MIMP a diciembre del año 2021, está en específico estará orientada a incrementar el BFA y de esa manera tener una mayor probabilidad que un NNA en situación de desprotección sea derivada a una familia cogedora previa evaluación antes de un CAR.

Por otro parte, la posibilidad de modificación en el uso de TIC por parte del MIMP es muy viable, dado que el MIMP contará con el SISNNA que permitirá la trazabilidad de un NNA, pero además el uso de las TIC en el BFA ayudará a que la Red de Familias Acogedoras aumente en el Perú como aliados ante una situación de desprotección familiar de un NNA, en tanto este necesite el cuidado familiar.

Asimismo, cualquier cambio normativo en el uso de la TIC está dentro del alcance del MIMP y en específico de la Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes.

Es decir, existe una alta posibilidad de aplicación de TIC en el BFA y que ayudarían a un incremento de registros de personas y familias al BFA y la conformación de una Red Familias Acogedoras., por tanto, existe un alto impacto en el problema, alto posibilidad de adaptación a la modificación dentro de MIMP y se encuentra en el ámbito normativo de la misma, es decir, es posible realizarse.

Finalmente, el problema reformulado será:

#### **Problema reformulado**

“Las personas y familias requieren del uso Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), a fin de conocer y sensibilizarse sobre los NNA en situación de desprotección familiar e incrementar el número de registros en el Banco de Familias Acogedoras del MIMP”

### **3.1.2 Definir el desafío de innovación**

El desafío de innovación implica identificar y delimitar claramente el problema o la oportunidad de mejora que se abordará en el trabajo de investigación. Para plantear el desafío de innovación, según la Escuela de Gobierno y Políticas Públicas & PUCP (2019), se procede a determinar los siguientes elementos: la pregunta (¿Cómo podemos?), verbo en infinitivo, la cuestión central que se pretende resolver o mejorar utilizando enfoques novedosos, creativos y disruptivos. De este modo, el desafío de innovación para el presente proyecto es:

#### **Desafío de innovación**

¿Cómo podemos mejorar o implementar el uso de TIC y de esa manera incrementar el número de registros de personas y familias al Banco de Familias Acogedoras?

A raíz del desafío se procede a producir posibilidades de solución. El siguiente paso es generar y explorar posibles soluciones o enfoques para abordar dicho desafío. Esta etapa es crucial para encontrar alternativas creativas y viables que puedan resolver o mejorar la problemática identificada. La innovación implica pensar de manera no convencional y estar dispuesto a explorar nuevas ideas y enfoques para resolver el problema de investigación.

### **3.2 Experiencias previas para hacer frente al desafío de la innovación**

Se presentarán algunas experiencias relacionadas con el desafío de la innovación del presente proyecto.

#### **3.2.1 Uso de APP “Manzana Verde” Corporación de alimentos balanceados SAC – Perú, México y Colombia.**

El uso de las TIC's ha tenido un gran impacto en la industria del delivery de comida, transformando la forma en que los restaurantes y las plataformas de entrega operan y brindan sus servicios. La aparición de aplicaciones y plataformas de



delivery como Uber Eats, DoorDash, Grubhub, Rappi y otros, ha facilitado el proceso de ordenar comida a domicilio. En ese contexto nació al norte del Perú, Manzana Verde, permitiendo a los usuarios ordenar comidas nutritivas y equilibradas para su entrega a domicilio, logrando altos márgenes de rentabilidad, con participación en países latinoamericanos como Perú, Colombia y México. Actualmente Manzana Verde, cuenta con 6 mil órdenes al día en 5 ciudades de México y Perú, el cual cuenta con una alianza estratégica con dark Kitchens.

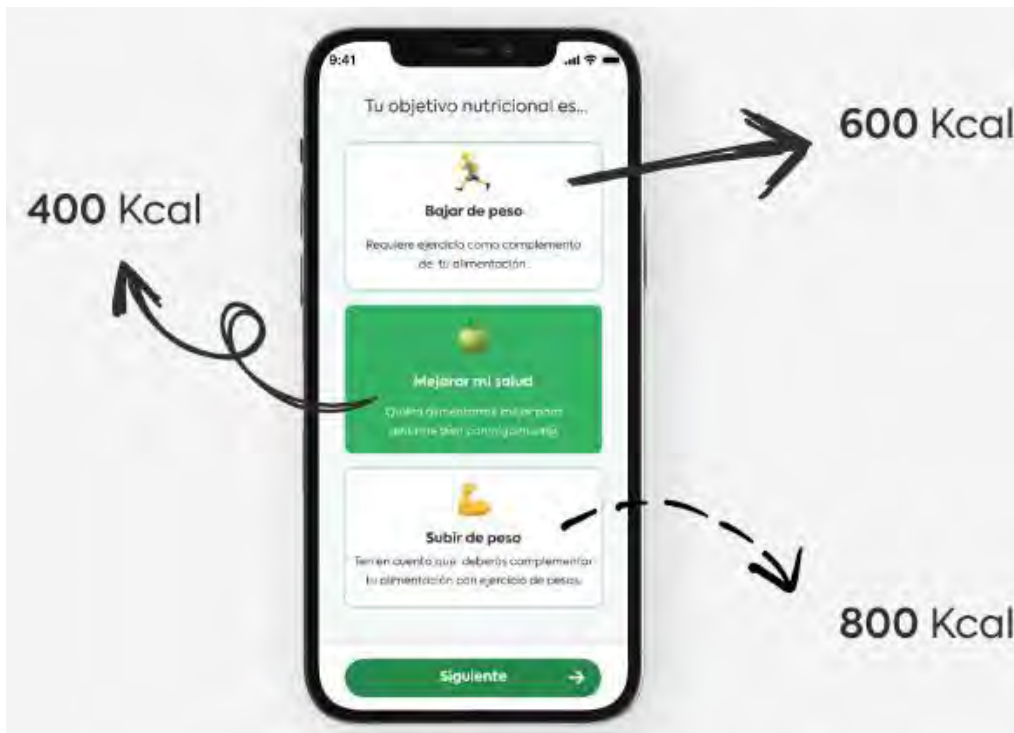
Consideró hacer algo diferente para su expansión como la búsqueda de emprendedores con experiencia similares, nuevos talentos para hacer crecer la empresa.

En Manzana Verde, se trabaja a través de un Landing y una aplicación en Web. La aplicación ayuda a iniciar a los clientes a realizar su registro y poder saber su plan de alimentos en base a diversos datos como su estatura, peso y plan de vida. Lo interesante de ello, es que, es de gran utilidad para de alguna manera conocer su plan alimenticio y programarla, respecto al delivery tiene varias opciones.

Por último, manzana verde transforma la vida de las personas mediante una alimentación saludable, rica en vitaminas y relativamente balanceada.

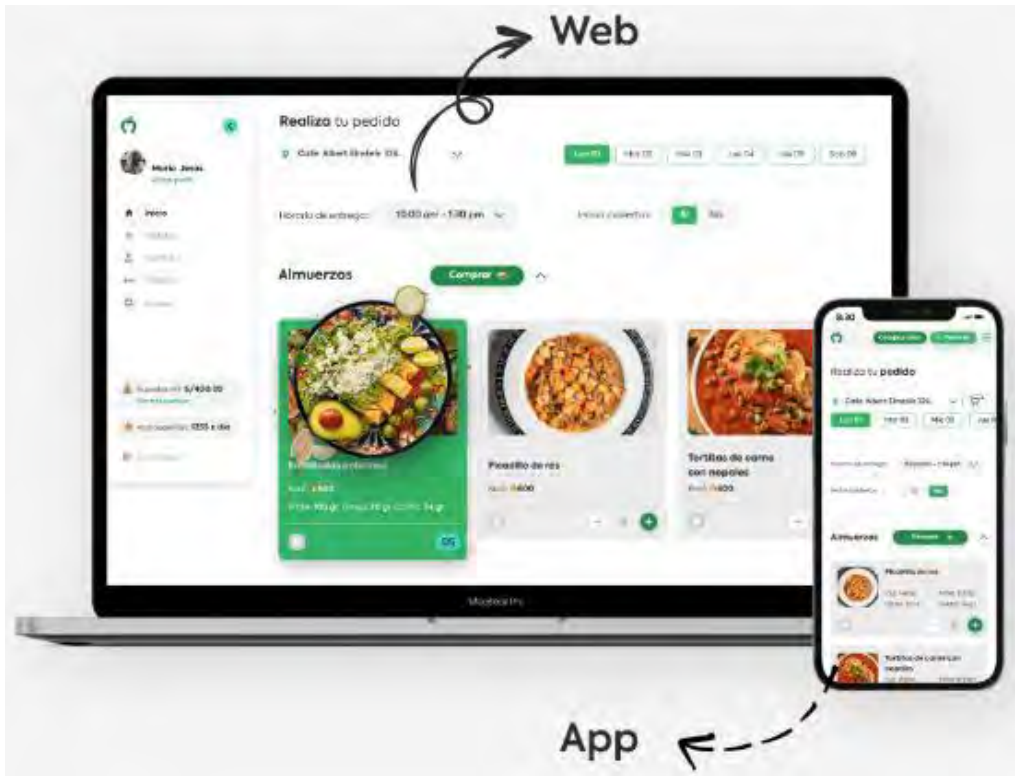
**Figura 12**

*El uso de APP y su slogan "Vive la experiencia Manzana"*



**Figura 13**

*Personaliza tus comidas*



### ***3.2.2 Innovación social de la Bolsa de Trabajo del Ministerio de Trabajo con Inteligencia Artificial que contribuye con la empleabilidad de la ciudadanía - Perú***

Una experiencia exitosa en uso de las TIC y la inteligencia artificial es en el Ministerio de Trabajo, quien habilitó la herramienta tecnológica en su bolsa de empleo pública.

La propuesta del MINTRA es la implementación de la bolsa de trabajo con inteligencia artificial, la cual promueve la oferta y demanda de empleos formales en beneficio de la ciudadanía. Según el titular del MTPE “la bolsa de trabajo con inteligencia artificial valora la información personal de los candidatos, tales como

estudios, habilidades y experiencia, donde se identifica las coincidencias y sugiere de manera automática las ofertas laborales”.

Es necesario indicar que también pueden registrarse las empresas que requieren contratar a nuevo personal con las características del recurso humano que solicita.

El desafío de innovación es lograr la mayor cantidad de inserción laboral de los ciudadanos mediante el uso de la bolsa de trabajo que incorpora inteligencia artificial, donde la Inteligencia Artificial contribuye a encajar los perfiles solicitados de las empresas que publican las vacantes con el perfil de los postulantes que registran su experiencia laboral.

A través de algoritmos avanzados y el procesamiento masivo de datos, la IA permite extraer y analizar información relevante en tiempo real, lo que facilita la toma de decisiones informadas y eficientes. La inteligencia artificial se ha convertido en una herramienta poderosa para analizar, procesar y presentar información de manera rápida y crucial.

Esta plataforma agiliza la búsqueda de trabajo y la selección del personal mediante acoplamiento de oferta y demanda en el mercado laboral.

Esta política, genera valor público al satisfacer las necesidades de la población.

Esta implementación y uso de TIC ha contribuido a ayudar a los ciudadanos obtener trabajo acorde a su perfil laboral. MTPE promoverá 140,000 empleos con nueva bolsa de trabajo con inteligencia artificial (el peruano.pe).

### **3.2.3 APP KUKA-DISTMAT, entrega oportuna y efectiva del material educativo UGEL Loreto-Nauta-Perú**

La aplicación móvil se diseñó para permitir a los estudiantes, profesores o administradores solicitar los materiales educativos necesarios de manera rápida y sencilla a través de la plataforma, especificando la cantidad y tipo de material requerido. Ya que Loreto, abarca un tamaño geográficamente grande, por lo cual se busca emplear una adecuada gestión de pedidos.

La problemática en instituciones educativas ubicadas en la ciudad de Nauta-Loreto; abarca una dificultad en la entrega puntual de los materiales pedagógicos. Por lo que se evidencia una demora de muchos días de entrega del material. Se evidenció problemas en el trayecto del viaje como acontecimientos de lluvias y barro en las pistas. En efecto, esto conlleva a una espera en el desarrollo del aprendizaje en los alumnos.

La primera estrategia de este APP fue la capacitación a los proveedores, se les facilitó una Tablet a cada uno para asegurar que se cumpla con el principal objetivo, “la eficiente distribución de material educativo”.

El resultado fue absolutamente exitoso, el 97% de 450 II.EE programadas recibieron el material educativo de forma oportuna. Se cumplió con los compromisos de desempeño del año 2018. Se obtuvo el reconocimiento de Buenas Prácticas, categoría “contribución al inicio del año escolar” al aplicativo móvil KUKA UGEL Loreto- Nauta.



### **3.2.4 Buenas prácticas en Gestión Pública 2021. “Intervenciones en contextos no presenciales para el Desarrollo Infantil Temprano” del Programa Nacional cuna Más**

Una propuesta considerada como Buena Práctica en Gestión Pública 2021 por la institución privada “Ciudadanos al día”, la cual fue diseñada y ejecutada exitosamente por el Programa Nacional Cuna Más.

La experiencia está inscrita en la categoría como Comunicación pública efectiva.

Durante la época de pandemia, el Programa Nacional "Cuna Más", ha enfrentado desafíos significativos para continuar brindando sus servicios y atender las necesidades de los niños y niñas menores en situación de vulnerabilidad. La crisis sanitaria causada por la pandemia de COVID-19 ha tenido un impacto considerable en la implementación del programa y en las familias beneficiarias. Ante la imposibilidad de brindar atención presencial en los CCD, el programa implementó estrategias de apoyo y acompañamiento virtual para las familias beneficiarias. Se llevaron a cabo sesiones de estimulación temprana, asesoría y orientación a través de plataformas en línea o vía telefónica.

Estas adaptaciones y acciones implementadas durante la pandemia han podido garantizar la continuidad de la atención y el cuidado integral de los niños y niñas, así como fortalecer los vínculos entre el programa y las familias beneficiarias, asegurando que sigan recibiendo el apoyo necesario para su desarrollo y bienestar.

**Tabla 17**

*Resumen de Experiencias*

Características	País	Perú, México y Colombia.	Perú	Perú	Perú
<b>Descripción de la experiencia</b>	Objetivos de la experiencia	<p><b>APP - Brindar Alimentación saludable, variada y nutritiva “MANZANA VERDE” – Corporación de alimentos balanceados SAC.</b></p>	<p>Facilitar la inserción laboral de la ciudadanía mediante la Bolsa de Trabajo del Ministerio de Trabajo que usa la inteligencia artificial.</p>	<p>Inteligencia artificial para bolsa de trabajo del MINTRA.</p> <p>APP - Distribución eficiente y oportuna de material educativo a través del aplicativo móvil KUKA que utiliza la georreferenciación para llegar a zonas muy alejadas de la provincia de Loreto-Nauta</p>	<p>Objetivo de la experiencia: Ofrecer comunicación permanente sobre pautas de crianza y cuidados de manera semanal a las familias usuarias durante quince minutos sobre cuidados y atención a la primera infancia. Asimismo; las facilitadoras enviaban tres mensajes por semana: uno relacionada a prevención de Covid 19, otro mensaje relacionado a salud mental y otro relacionado al desarrollo infantil temprano. Los integrantes del consejo de vigilancia llamaban a dos familias cada mes para aplicar fichas de vigilancia comunitaria. Por otro lado, Se capacitaban a las facilitadoras mediante llamadas telefónicas, dependiendo de la accesibilidad de las redes, una por WhatsApp otro por zoom. También, el Programa Nacional Cuna Más, brindó pautas sobre vigilancia y acciones comunitarias a los actores comunales. Todo ello a través de consejería telefónica,</p>

mensajería y la multiplataforma digital a usuarios y ciudadanía. En la página institucional, sede central enviaba videos como elaborar juguetes y alimentos ricos en hierro todo lo relacionado a alimentación saludable para la primera infancia.

Medida de	Política pública – gestión privada.	Política pública	Política pública - Gestión pública	Política pública
	Local e internacional			
Alcance de la experiencia	Piura y algunos distritos de Lima (San Isidro, Miraflores, Surquillo, San Borja, Barranco, Lince, Jesús María, Pueblo Libre, Magdalena del Mar, Brecha, Surco, Independencia, Santa Anita, La Molina, San Miguel, Los Olivos, San Martín de porres, Callao, consultar zonas).	Nacional	Local	Nacional
	México (Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey). Proyecto a Colombia para 2022			
Público objetivo	Público en general a partir de los 18 años.	Público en general mayores de 18 años	Estudiantes de nivel primaria y secundaria	Los niños y niñas menores de tres años de edad, las madres de familia y actores locales de las comunidades donde el Programa Nacional Cuna Más interviene.
Periodo implementación	Lima 2017 a la fecha	Enero 2022 a la fecha	Enero a marzo de 2018	El periodo es desde marzo de 2020 hasta abril del 2022

<b>Lo aborda</b>	De manera integral	X	X	X	
	De manera parcial			X	
<b>Resultados alcanzados con la implementación de la experiencia</b>	En el objetivo público	Mejorar la salud y estilos de vida en su alimentación de su público consumidor.	Se logró la promoción de 104,264 vacantes de empleos en la ciudadanía.	Se logró contribuir al aprendizaje en los estudiantes e inicio del año escolar con todo el material educativo correspondiente.  457 II.EE en la Provincia de Loreto- Nauta equivalente al 97% de las II.EE asignadas.  Se logró el control del cumplimiento de distribución de los proveedores de materia educativo.	Se logró realizar un acompañamiento, seguimiento y monitoreo permanente a las familias usuarias mediante el apoyo y compromiso de las facilitadoras. Se logró mantener comunicación con los actores comunales y la participación activa por parte de ellos en la vigilancia comunitaria de acciones por la primera infancia.
	En la entidad pública	Gestión Privada – Ha permitido el incremento de clientes que no disponen de tiempo para cocinar y preparar comidas saludables. Mejor el Plan de alimentación saludable.	Promover mayor cantidad de empleos a comparación del año 2021. Habiendo aumentado en 24% la cantidad de vacantes a comparación del 2021.	Generar valor público en la distribución eficiente y oportuna de material educativo y hacer efectivo el control a proveedores.	Se logró cumplir con los objetivos institucionales de mantener capacitados a la población en cuidados y atención a la primera infancia.

Le ha permitido una expansión regional y levantamiento de capital de inversionistas ángeles versus fondos de venture capital, a la fecha manzana verde a levantado casi dos millones de dólares de fondos de venture capital como Matterscale Ventures, Fj Labs y Salkantay Ventures.

En la política pública	política	Disminución de riesgo de enfermedades por mala alimentación, como diabetes, obesidad, otros.	Fomentar mayor inserción laboral a nivel nacional, de esta manera contribuir con solucionar problemas públicos y reducir la pobreza y así contribuir a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.	Fomentar y garantizar la educación de los estudiantes del sector primaria y secundaria con el mismo acceso de oportunidades y derechos. Fomentando el inicio del año escolar de forma oportuna.	Se logró contribuir con la primera infancia y usuarios de Cuna Más.
En la gestión pública	gestión	Gestión privada - A permitido diseñar las comidas en base a datos y objetivos como bajar de peso, mejorar tu salud o subir de peso.	Su objetivo es unir la oferta y la demanda laboral formal de acuerdo con los estándares que requiere el mercado actual.	Dinamizar y modernizar la gestión pública a través de las TIC sin necesidad de contar con internet, adecuando el aplicativo a las zonas rurales más alejadas de la provincia Loreto-Nauta	Se contribuyó con el proceso y sistematización de la comunicación con familias usuarias del programa.
<b>Características</b>	<b>País</b>	<b>Perú, México y Colombia</b>	<b>Perú</b>	<b>Perú</b>	<b>Perú</b>



Capacidad institucional	Diferencia en el reclutamiento de talento de Perú y México.	Al inicio había poca cantidad de vacantes registradas por parte de las empresas; ya que allí deben registrar los perfiles de los trabajadores, experiencia, aptitudes, estudios y habilidades. Asimismo, como había poca difusión, había poca población que registraba sus perfiles laborales. Es por ello por lo que al inicio fue poca la cantidad de personas que lograron insertarse laboralmente.	460 II.EE en la provincia de Loreto-Nauta		
<b>Dificultades identificadas</b>	Capacidad personal	Dificultades en pandemia del COVID 19, falta de crecimiento y claridad como verdaderos problemas.	Pero al pasar los meses, fue en aumento la cantidad de registros de pequeñas empresas y grandes empresas y también se ha dado el aumento del registro de los perfiles de cada ciudadano.	Personal capacitado con dificultades externas como (la falta de conectividad, infraestructura e internet).	Dificultades en pandemia COVID 19, falta de crecimiento y claridad como verdaderos problemas.
Otros	Usuarios y competidores distintos en Perú, México y Colombia.	De esta manera la bolsa de trabajo, con la Inteligencia artificial valora la información personal de los candidatos, como estudios, habilidades y experiencia; pues identifica coincidencias y sugiere de manera automática ofertas laborales.	Control a los proveedores, ausencia de sanciones.	Algunas madres de familias usuarias no tenían señal, no escuchaban o se cortaban las llamadas, la comunicación con facilitadoras que no tenían señal.	

Algunas madres Vivian lejos y no tenían señal y las facilitadoras les llevaban el mensaje escrito en papel.

---



### 3.3 Concepto final de la innovación

#### 3.3.1 Descripción del concepto final de innovación

A partir del planteamiento del desafío de innovación, revisión de experiencias relacionadas y el proceso de desarrollo de concepto final de innovación desarrollado en el punto 3.3.2, se llega a plantear la siguiente propuesta de solución: Sistema Inteligente APP Banco de Familias Acogedoras en el Marco de un Plan de Comunicación a Gran Escala y Digitalizada.

A continuación, se detalla el concepto final de innovación en base a siete componentes propuestos por la Escuela de Gobierno y Políticas Públicas y PUCP (2019):

**Tabla 18**

*Descripción del concepto*

Ítem	Contenido del Concepto Final de Innovación
¿Cómo se denomina?	“Sistema Inteligente APP SHONQO AYLLU Banco de Familias Acogedoras en el marco de un Plan de Comunicación a Gran Escala y digitalizada”.
¿En qué consiste la solución?	Consistirá en desarrollar un Plan de comunicación a gran escala y digitalizada y su aplicación mediante un APP Banco de Familias Acogedoras con conexión a la Web MIMP del BFA y redes sociales y, al “Sistema Integrado de Información para Niñas, Niños y Adolescentes sin Cuidados Parentales o en Riesgo de Perderlos – SISNNA” que viene desarrollando el MIMP como proyecto tecnológico.
¿Para quién es la solución?	Estará diseñado para el uso del público en general, personas mayores de 18 años.
¿Para qué es la solución?	El Plan de comunicación a gran escala y digitalizada presentará herramientas y estrategias de comunicación masivas entre ellos el desarrollo de un APP que permitirá el registro, la sensibilización, captación, evaluación, seguimiento y capacitación del BFA.

Ítem	Contenido del Concepto Final de Innovación
¿Qué valor agrega a los usuarios respecto de lo que hoy existe?	Permite que el MIMP pueda agilizar procesos en la sensibilización, captación, registro, evaluación, seguimiento y capacitación del BFA y de esa manera incrementar el número de familias acogedoras en el BFA del MIMP.
¿Cuáles son las principales acciones del usuario?	Los usuarios podrán usar el Aplicativo y tener información oportuna, sensibilizarse conociendo la problemática y la cantidad de NNA que se encuentran en los Centros de Acogida Residencial. Ello le permitirá evaluar y tomar la decisión de registrarse y ser evaluado para ser parte del BFA.
¿Cuáles son las principales acciones de la organización?	Cooperación a nivel de la gestión de las tecnologías de la información. Un área clave y de soporte necesario es la Oficina de Tecnologías de Información del MIMP, la cual debe sostener la infraestructura tecnológica del proyecto de innovación planteado. Además de la Oficina de Comunicaciones para el desarrollo del Plan de Comunicación a gran escala y digitalizada, es importante el manejo de redes sociales y la comunicación masiva.



**Figura 14**

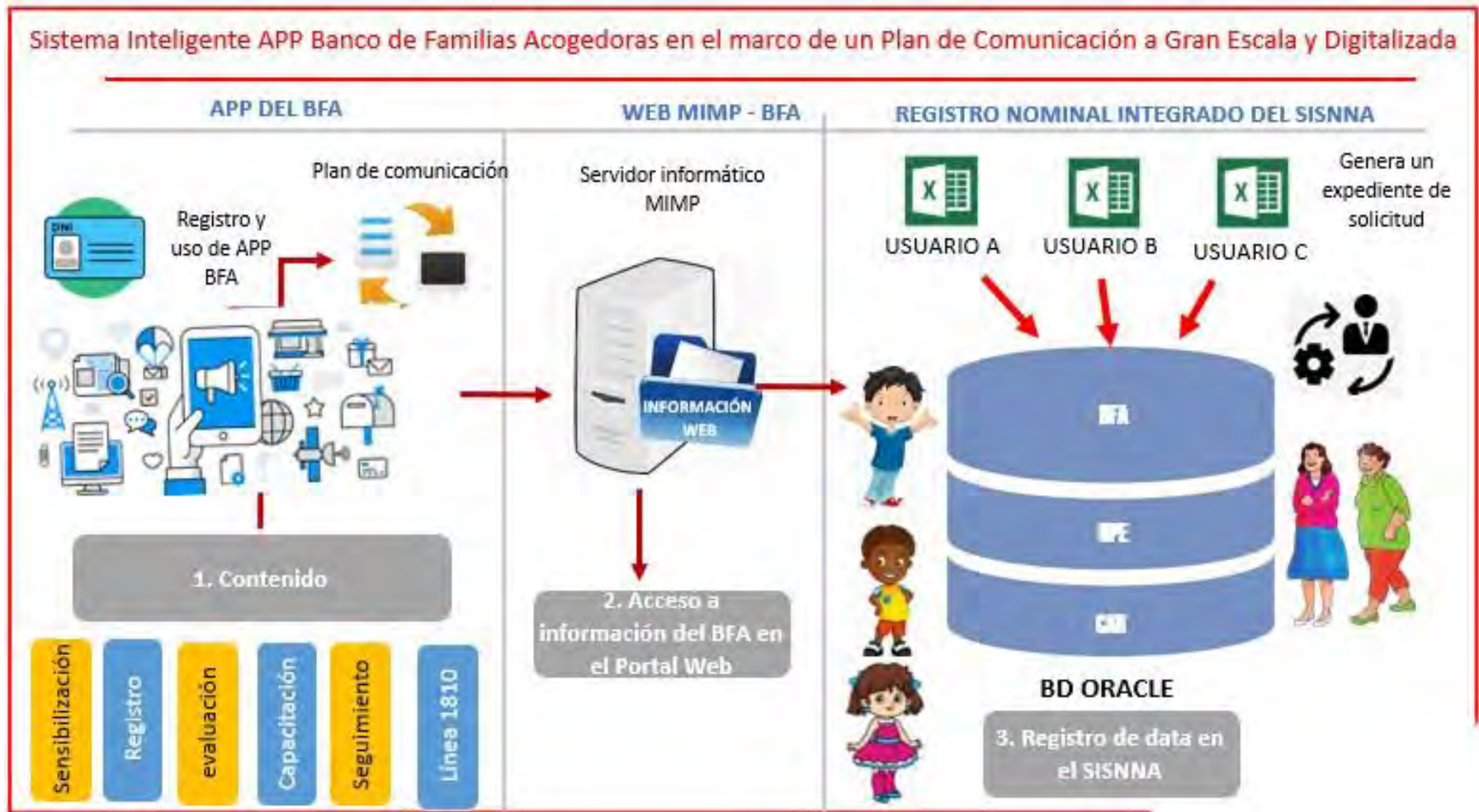
*Diseño final del concepto de innovación (1).*





Figura 15

Diseño final del concepto de innovación (2)



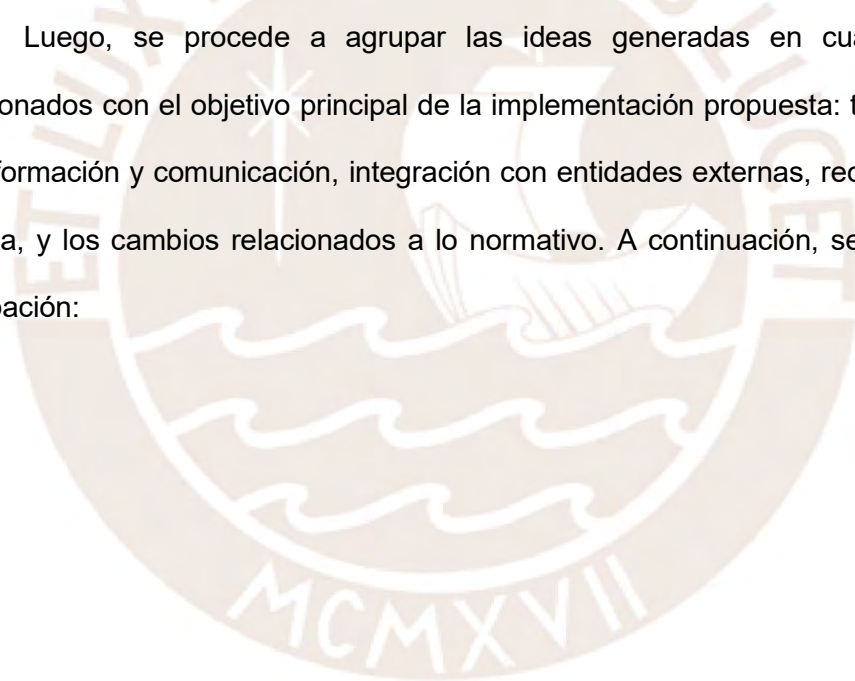
### **3.3.2 Proceso de Desarrollo del Concepto Final de Innovación**

A continuación, se detalla los pasos para la generación y progreso de la finalización del concepto, se desarrolla dos procesos: la generación y priorización de ideas, así como, el proceso de conceptualización de las nuevas ideas:

#### **3.3.2.1 La Generación y Priorización de Ideas**

En base a nuestra investigación, experiencias previas y entrevistas, se llevó a cabo una lluvia de ideas para poder solucionar el planteamiento del desafío. La técnica de lluvia de nuevas ideas servirá de estímulo y ayudará en la creatividad a través de la presentación de ideas en torno a un reto que se desearía resolver (Escuela de Gobierno y Políticas Públicas & PUCP, 2019).

Luego, se procede a agrupar las ideas generadas en cuatro grupos relacionados con el objetivo principal de la implementación propuesta: tecnológicas de información y comunicación, integración con entidades externas, reorganización interna, y los cambios relacionados a lo normativo. A continuación, se muestra la agrupación:



**Tabla 19***Generación de ideas*

Grupo de ideas Tecnológicas de Información y Comunicación	Grupo de ideas respecto a reorganización del Banco de Familias Acogedoras	Grupo de ideas relacionadas a la integración con entidades externas	Grupo de ideas relacionadas con cambios normativos
Implementación un Plan de comunicación estratégica y a gran escala y digitalizada y un sistema inteligente APP Banco de Familias Acogedoras.	Ampliar la cantidad de especialistas en campo, incluso ampliando su capacidad de evaluación como legal, psicológico y social a los postulantes al BFA.	Realizar campañas, difusión, spots publicitarios, potenciando los convenios de colaboración.	Modificación del DL 1297, referente a la no adopción del niño siendo familia acogedora. Ello confunde y distorsiona el fin del BFA y la Adopción.
Implementación de sistema integrado de información del BFA.		Firmar convenios de cooperación con empresas privadas que ayuden al incremento de incentivos a las familias acogedoras y	Tercerizar los servicios de evaluación y selección de los postulantes al Banco de Familias Acogedoras.

Después, se antepone el conjunto de ideas considerando los criterios de factibilidad, viabilidad, deseabilidad, disrupción e impacto. A fin de poder evaluar, se ha tenido en cuenta el mérito y la importancia de nuevas propuestas tecnológicas dentro de lo público relacionado a la temática de niñas, niños y adolescentes a nivel mundial y el derecho a crecer en un ambiente familiar, es de suma importancia contar con herramientas de confianza para el proceso de promoción y/o sensibilización, selección, evaluación, seguimiento y capacitación al BFA, la seguridad de información de niñas, niños y adolescentes y promover una red de familias acogedoras, también mencionar que se desarrolló entrevistas. A continuación, se presentan los resultados del análisis:

**Tabla 20***Matriz de priorización de ideas*

Grupos de ideas	Deseabilidad	Factibilidad	Viabilidad	Impacto	Disrupción	TOTAL
Tecnológicas	X	X	X	X	X	5
Respecto a reorganización	X	X		X		3
Relacionadas a la integración con entidades externas	X		x	X	X	4
Relacionadas con cambios normativos	X			X		2

Por último, la idea ganadora es la que trata sobre tecnología, y será desarrollada en adelante:

### 3.3.2.2 El Proceso de Conceptualización de la Nueva Idea

Se desarrollo un bosquejo inicial, a partir de entrevistas y lluvia de ideas:

**Tabla 21***Bosquejo del concepto inicial*

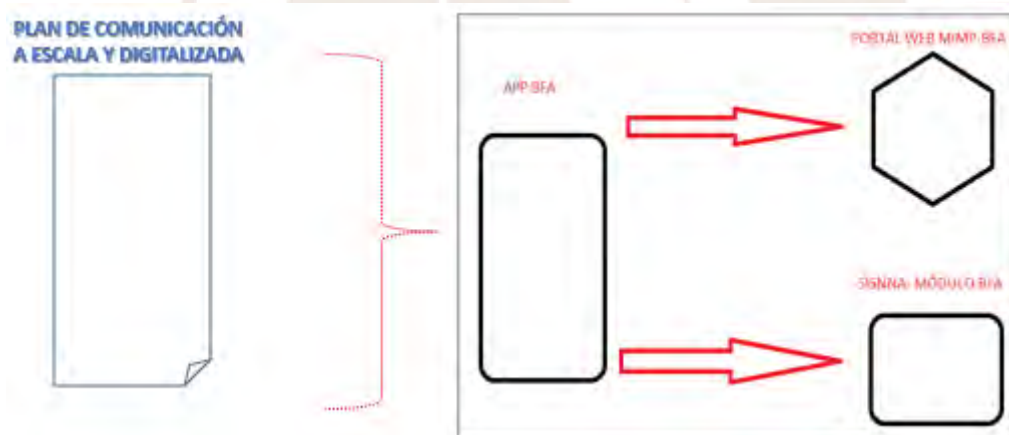
Ítem	Contenido
¿Cómo se denomina?	Sistema Inteligente APP SHONQO AYLLU Banco de Familias Acogedoras en el marco de un Plan de Comunicación a Gran Escala y digitalizada.
¿En qué consiste?	Consistirá en desarrollar un Plan de comunicación a gran escala y digitalizada y su aplicación mediante un APP Banco de Familias Acogedoras con conexión a la Web MIMP del BFA y redes sociales y, al Sistema Integrado de Información para Niñas, Niños y Adolescentes sin Cuidados Parentales o en Riesgo de Perderlos – SISNNA que viene desarrollando el MIMP como proyecto tecnológico
¿Para quién?	Estará diseñado para el uso del público en general, personas mayores de 18 años.

¿Para qué?	El Plan de comunicación a gran escala y digitalizada presentará herramientas y estrategias de comunicación masivos entre ellos el desarrollo de un APP que permitirá el registro, la sensibilización, captación, evaluación, seguimiento, capacitación del BFA.
¿Qué valor agrega?	Permite que el MIMP pueda agilizar procesos en la captación, registro, evaluación, seguimiento y capacitación del BFA y de esa manera incrementar el número de familias acogedoras en el BFA del MIMP.
¿Cuáles son las acciones de los usuarios?	Los usuarios podrán usar el Aplicativo y tener información oportuna, sensibilizarse conociendo la problemática y la cantidad de NNA que se encuentran en los Centros de Acogida Residencial. Ello le permitirá evaluar y tomar la decisión de registrarse y ser evaluado para ser parte del BFA.

La idea inicial, se visualizó de la siguiente manera:

**Figura 16**

*Plan de comunicación a escala y digitalizada y APP del BFA*



El presente concepto ha sido compartido mediante el elevator pitch con el fin de poder tener un feed back. A continuación, tenemos los resultados:



**Tabla 22**

*Proceso de madurez*

Usuarios				
Nombre	Profesionales del Banco de Familias Acogedoras - MIMP	Profesionales Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones-MIMP	Personas y/o familias mayores de 18 años	
1.- ¿Le parece relevante la propuesta de innovación? ¿Por qué?	Sí, sería de gran utilidad y agilizaría los procesos para la captación, registro, evaluación, otros, además de llegar a más personas, de manera que puedan conocer y sensibilizarse sobre la importancia de ser parte de BFA.	Sí, puede ser un complemento al Sistema Integrado de Información de Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Riesgo o Desprotección Familiar (SISNNA). El esquema del Plan de Comunicación es ideal.	Sí, me parece muy interesante, nos permitirá conocer la situación de niñas, niños y adolescentes en situación de desprotección familiar que se encuentran en Centro de Acogida Residencial y poder registrarnos al BFA.	
2.- ¿Qué sugiere que se podría adicionar o tener en cuenta para implementar esta idea de innovación?	Considerar las formas, color y otros del MIMP y hacer amigable la información y formatos a utilizar en el marco de la directiva para la aplicación del acogimiento familiar (Directiva N° 006-2018-MIMP).	Considerar la infraestructura tecnológica con la que cuenta el MIMP y el manejo de información confidencial en NNA. Se recomienda buscar alianzas estratégicas.	Sería interesante que se pueda tener una Red de Familias Acogedoras, por lo menos en Perú.	
3.- ¿cree que deba participar otra institución del Estado en el desarrollo del proyecto?	MINEDU/GR/GL	MINEDU/GR/GL Voluntarios MIMP.		MINEDU/PJ/PNP

Además, se ha testeado el primer concepto y se tomaron en cuenta las observaciones desarrolladas en el campo:

1. Se consultó a la DGNNA del MIMP sobre el avance del SISNNA y la posibilidad de que se incorpore como base de datos al SISNNA.

2. Se reviso las tecnologías que usan las APP, asesoramiento con expertos en informática en análisis funcional y diseño.
3. Se revisó y consulto sobre contenido de un APP y la mejorar la Web del BFA y la viabilidad de su vinculación.
4. Se tuvo comunicación con la Oficina de Comunicación para propuestas de Plan de comunicación, esquemas, contenido, otros.
5. Se presentó la propuesta a expertos, consultores, ONG, equipo de profesionales del Banco de Familia Acogedora y Dirección General de Niños, Niñas y Adolescentes del MIMP. Se tomó a bien sus recomendaciones y felicitaciones por la propuesta.

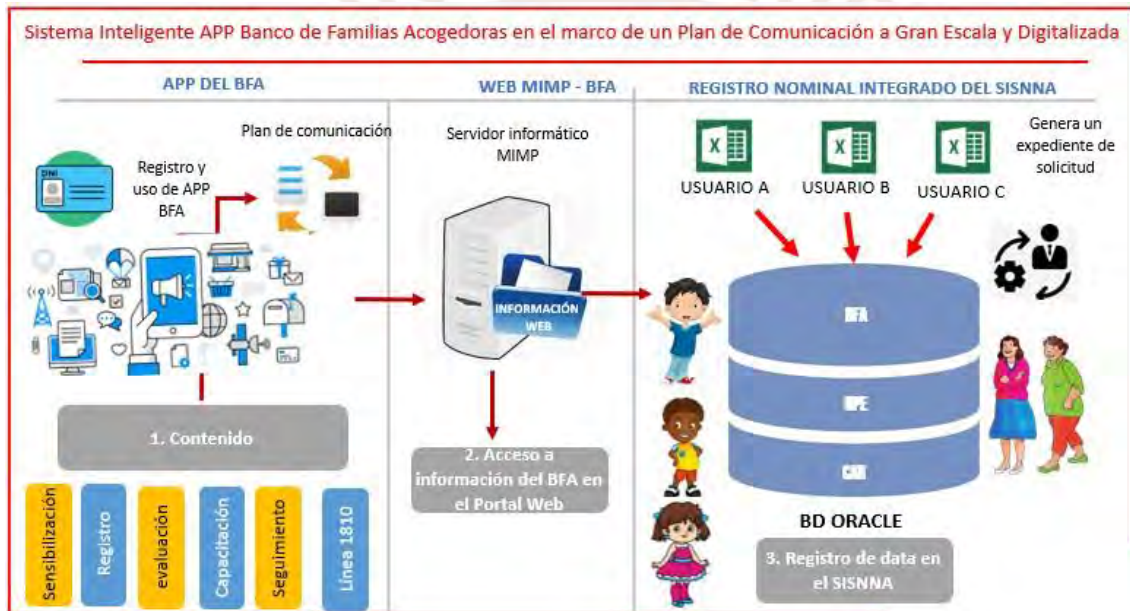
A continuación, describimos el Story Board del APP Sistema Inteligente APP Banco de Familias Acogedoras en el marco de un Plan de Comunicación a Gran Escala y digitalizada:

6. Se desarrolla el análisis funcional del Sistema Inteligente APP SHONQO AYLLU Banco de Familias Acogedoras en el marco de un Plan de Comunicación a Gran Escala.
7. Se contará con un Plan de Comunicación a gran escala.
8. El APP tendrá conexión en línea con el Portal Web MIMP/Banco de Familias Acogedoras, de tal forma que se aproveche los recursos que contenga la Web.
9. Asimismo, el APP tendrá conexión con el SISNNA y su Módulo de BFA que le permitirá generar un expediente de manera simultánea al registrarse en el APP, lo que le generará un usuario y contraseña, para el inicio de la selección, evaluación, sensibilización, cursos, seguimiento y otras comunicaciones en línea.

10. El contenido del APP será: Video de breve explicación de problema público (N° de NNA en los CAR), Testimonios, explicación amigable del flujo de procesos del BFA, requisitos, banco de preguntas y respuestas, cursos según el perfil de postulante (familia por terceros), Robot comunicador (línea 1810), registro de datos del postúlate que permitirá generar información con otros sectores como RENIEC, MINJUS, PNP, Poder Judicial.

**Figura 17**

Story Board: APP BFA



### 3.4 Prototipo final de la innovación

#### 3.4.1 Descripción del prototipo final

Se elaboró un prototipo empleando el mayor nivel de resolución posible. En ese sentido, el prototipo de innovación llamado: Sistema Inteligente APP SHONQO AYLLU Banco de Familias Acogedoras en el marco de un Plan de Comunicación a Gran Escala y Digitalizada, se compone de dos productos: i) Plan de Comunicación a gran escala y digitalizado y ii) Sistema Inteligente APP SHONQO AYLLU BFA.

Es importante mencionar que, en el desarrollo del prototipo, se han considerado las recomendaciones, sugerencias y opiniones del equipo de profesionales que forman parte del BFA, personas mayores de 18 años posibles postulantes al BFA, expertos en la temática de niñez y población vulnerable, ONGs. Asimismo, se recibió recomendaciones técnicas del equipo de la Oficina de Tecnología de Información y Oficina de Comunicaciones del MIMP.

En los prototipos, se han considerado a bien añadir las recomendaciones, sugerencias y opiniones de los actores indicados en el párrafo anterior. A continuación, se explican los prototipos:

##### **i. Plan de Comunicación a Gran escala y Digitalizada:**

El plan de comunicación propuesto aborda una acción concreta a nivel nacional y con un presupuesto limitado. Para determinar la eficacia comunicacional y/o comunicación efectiva respecto al diseño de estrategia comunicacional se presentará diez etapas: 1) Estudio del entorno: análisis e investigación; 2) Objetivos; 3) Público objetivo; 4) Mensaje; 5) Estrategia; 6) Acciones de comunicación; 7) Cronograma; 8) Presupuesto; 9) Control y seguimiento; 10) Evaluación.

A continuación, se presentan los actores y aspectos más relevantes del mencionado plan:

**Entidad responsable de la comunicación:** Ministerio de Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP

**Responsable de la comunicación:** Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes y la Oficina de Comunicaciones del MIMP

**Objetivos de la planificación de la comunicación:** Sensibilizar a través de medios de comunicación, a escala y digitalizada, respecto a las clases de medidas de protección provisional y permanente de niñas, niños y adolescentes es situación de desprotección familiar, entre ellas el Acogimiento Familiar<sup>2</sup>.

**Presupuesto:** S/ 500 000.00

**Recursos Internos:** Equipo profesional de la Oficina de Comunicaciones.

**Horizonte temporal:** Primer semestre de 2024

**Ámbito geográfico de actuación:** A nivel nacional

**Tabla 23**

*Análisis de entorno del Plan comunicacional propuesto*

1. Análisis del entorno		
<b>Debilidades y amenazas</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>- Numerosa cantidad de personas y familias, de diferentes edades y perfiles, a las que se les debe informar y sensibilizar.</li><li>- Necesidad de cambios culturales y comportamientos adulto-céntricos.</li><li>- Personas y familias con ingresos muy bajos.</li></ul>		
<b>Fortalezas y oportunidades</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>- Disminuir la cantidad de niñas, niños y adolescentes en desprotección familiar que se encuentran en un Centro de Acogida Residencial.</li><li>- Se cuenta con un Banco de Familias Acogedoras</li></ul>		
2. Objetivos		
Principales	Secundarios	Específicos

<sup>2</sup> Artículo 65 del Decreto Legislativo N° 1297 para la protección de las niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos.



- Dar a conocer los tipos de medidas de protección provisional y permanente de niñas, niños y adolescentes en situación de desprotección familiar, entre ellas el Acogimiento Familiar.	- Que las personas y familias conozcan que existen muchos menores en desprotección familiar que se encuentran en un Centros de Acogida Residencial y necesitan una familia de acogimiento.	- Lograr que los aliados estratégicos se informen y concienticen sobre el servicio de Familias Acogedoras.
- Dar a conocer el uso del sistema inteligente (APP móvil BFA) SHONQO AYLLU (familia de corazón)	- A través del sistema inteligente (APP BFA) SHONQO AYLLU (familia de corazón). Las familias puedan registrarse para su evaluación.	- Lograr que los aliados estratégicos conozcan y manejen adecuadamente el aplicativo APP Shonqo Ayllu para que puedan difundir en sus redes de contacto sobre Banco de Familias Acogedoras.
Lograr que la ciudadanía se informe y sensibilice acerca del servicio del BFA mediante el uso del APP y se registren como familias acogedoras.	Para sensibilizar se usarán mensajes de incentivo social y psicológico que motive a las personas y familias a ser parte del BFA.	- Lograr el compromiso y acuerdos por parte de los aliados estratégicos para lograr la difusión del APP Shonqo Ayllu.
		- Lograr que los aliados estratégicos contribuyan a difundir sobre el Banco de Familias Acogedoras y el uso del APP a la ciudadanía y redes de contactos directos.
		- El uso del sistema inteligente (APP BFAP) SHONQO AYLLU (familia de corazón). Las familias que postulan al BFA puedan agilizar sus procesos de registro, evaluación, capacitación y seguimiento.

Fuente: (Gobierno de Navarra, s.f.). Elaboración propia

## Tabla 24

### *Público objetivo del Plan comunicacional propuesto*

3. Público objetivo	
Principales	Secundarios
Personas y familias mayores de edad (externo)	Población a nivel nacional (externo)
Medios de comunicación (externo)	Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes (interno)
Aliados estratégicos principales:	Aliados estratégicos secundarios:
- Save the Children	- Gobiernos Regionales y Locales

- Word Visión	- Universidades e instituciones privadas
- Plan internacional	- Colegios profesionales
- UNICEF	- Clubes
	- Organizaciones comunales
	- Fundaciones
	- Gremios
	- Empresas privadas y voluntarios
	- Iglesia

Fuente: (Gobierno de Navarra, s.f.). Elaboración propia

## Tabla 25

### *Mensaje del Plan comunicacional propuesto*

4. Mensaje	
Principales	Secundario
El Banco de Familias Acogedoras (BFA): Es un registro integrado por aquellas personas o familias sin vínculo consanguíneo con la niña, niño o adolescente, debidamente evaluadas y declaradas capaces de asumir el cuidado y protección de una niña, niño o adolescente durante el desarrollo del procedimiento por desprotección familiar o cuando esta es declarada judicialmente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibilizar a las personas y familias de lo importante que es convertirse en parte del Banco de Familias Acogedoras, para cambiar vidas y formar mejores ciudadanos para un país mejor.</li> <li>- Asimismo, sensibilizar el uso del Aplicativo: Sistema inteligente APP BFA (Shonqo Ayllu/Familia de corazón).</li> <li>- Dar a conocer los beneficios y/o política de incentivos no monetarios, entre ellos subvención en colegios públicos, salud, parques públicos como Zoológicos, museos, o áreas de óseo, entre otros con entidades u organismos públicos.</li> </ul>

Fuente: (Gobierno de Navarra, s.f.). Elaboración propia

## Tabla 26

### *Estrategia del plan comunicacional propuesto*

5. Estrategia
La estrategia consiste en establecer una relación activa con los medios y la ciudadanía (personas y familias).

Tono y lenguaje	Canales	
Se determinarán de acuerdo con el tipo de público y medio.	Los canales de alcance nacional, regional y local.	erán tener un

<b>Comunicación telefónica:</b> telefonía móvil y telefonía fija.	La comunicación en las Administraciones Públicas,	<b>El aplicativo móvil se focaliza en la comunicación externa.</b>
<b>Comunicación por mail:</b> la sencillez y su bajo coste hace de este tipo de herramienta de email marketing una opción destacada frente a otras fórmulas más costosas.	es la comunicación a través de la cual las administraciones públicas se comunican con la ciudadanía.	Una buena comunicación interna es clave para que todo el proceso comunicativo funcione, por ejemplo:
<b>Comunicación por redes sociales:</b> la forma de comunicación con mayor crecimiento y posicionamiento en la gestión pública que otorga una comunicación a gran escala.	Este tipo de comunicación tiene un carácter de servicio público. Los canales que se utilizarán son las redes sociales, es otra vía mediante la cual las administraciones utilizan para conseguir llegando a la ciudadanía.	-Boletines internos (electrónicos). -Revistas interna -Intranet -Redes sociales corporativas internas -Videoconferencias -Wiki -Repositorios -Herramientas de mensajería instantánea -Tablones
<b>Comunicación radiofónica:</b> Mediante entrevistas, cuñas publicitarias o en formato de noticias.		
<b>Comunicación por televisión:</b> medio de comunicación masiva.		
<b>Comunicación cinematográfica:</b> transmite imagen, planos, encuadres, efectos especiales, colores y sonidos.		
		La comunicación externa transmite a la sociedad lo que nuestra entidad aporta: Visión, Misión, Valores de la empresa, etc.

Comunicación por Señas

Comunicación Política

Comunicación Periodística

Fuente: (Encuesta Económica Anual 2017, INEI). Elaboración propia

**Tabla 27**

*Acciones del plan comunicacional propuesto*

<b>6. Acciones de comunicación</b>				
	PER.	POB. GRAL.	MC	DPE
	Personas o familias mayores de edad	Población en general a nivel nacional	Medios de comunicación	Dirección de Protección Especial
<b>1. Comunicación estratégica</b>				
Definición del plan				X
Seguimiento y control				X
Evaluación posterior				X
<b>2. Comunicación institucional</b>				
<b>2.1. Comunicación corporativa</b>				
Diseño de materiales y contenidos	X	X		
- Spot publicitario				
Diseño de creativities	X	X		
<b>2.2. Comunicación externa</b>				
a) Marketing directo	X	X		
- Envío masivo de mensajes de texto y correo electrónico.				
b) Publicidad	X	X		
- Anuncios en prensa y/o periódicos locales.				
c) Internet (Redes sociales)	X	X		
d) Relaciones públicas y protocolo	X	X		X
- Actividades de dinamización				
e) Sistema Inteligente	X	X	X	X
- APP móvil BFAPerú.				
- Sensibilizar su uso y slogan: Shonqo Ayllu/Familia de corazón				

<b>3. Relacionarse con medios de comunicación</b>	
Nota de prensa	X
Convocatoria de medios	X
Ruedas de prensa	X
Contacto con medios: radio, tv	X
Visita a las instalaciones (banco de familias acogedoras)	X
<b>4. Atención ciudadana</b>	
a) Internet	X X
- Página Web de MIMP	
- Redes sociales	
- Creación de APP de Acogimiento Familiar	
b) Teléfono de atención	X X
c) Punto de atención a la ciudadanía	X X
<b>5. Comunicación interna</b>	
Reuniones de Seguimiento	X
Reuniones de coordinación con las Unidades de Protección Especial - UPE	X

Fuente: (Gobierno de Navarra, s.f.). Elaboración propia

A continuación, se presentan las actividades a lo largo del tiempo. Durante los tres primeros meses, el plan comunicacional se orientará a gestionar de las relaciones con distintos medios de comunicación y además de realizar los diseños, producción y montaje de materiales. De esta manera se estará dando información masiva por la web, mensajes de texto, otros. Además, de la creación de un APP BFA y spot publicitario.



**Tabla 28**

*Cronograma del plan comunicacional propuesto*

<b>Cronograma</b>						
Año	2024					
Meses	Primer semestre (06 meses)					
	E	F	M	A	M	J
<b>Acciones</b>						
Elaboración y gestión del plan	X	X	X	X	X	X
Coordinación interna	X	X	X	X	X	X
Diseños, producción y montaje de materiales	X	X	X			
Nota de prensa	X	X	X			
Convocatoria de prensa	X					
Inclusión de información en la página web	X	X	X			
Envío masivo de mensajes de texto y correo electrónico	X	X	X			
Visitas a las instalaciones	X	X	X			
Actividades de dinamización				X	X	X
Perfiles sociales				X	X	X
APP móvil BFA (shongo, Ayllu/Familia de corazón)				X	X	X
Teléfono				X	X	X
Puntos de información				X	X	

Fuente: (Gobierno de Navarra, s.f.). Elaboración propia

**Tabla 29**

*Presupuesto del plan comunicacional propuesto*

<b>7. Presupuesto</b>		
	S/	%
Comunicacional institucional	300 000.00	50
Dirección de Protección Especial (Boceto, materia prima y desarrollo de dinamización)	200 000.00	50
<b>Total, general</b>	<b>500 000.00</b>	<b>100</b>

Fuente: (Gobierno de Navarra, s.f.). Elaboración propia

Asimismo, se elaboraron indicadores de seguimiento y evaluación de las actividades propuestas.

**Tabla 30**

*Objetivos, control y seguimiento del plan comunicacional propuesto*

Objetivos	8. Control y seguimiento de Indicadores	
	Indicadores de realización física	Indicadores de impacto
<b>Principales</b>		
Dar a conocer las clases de medidas de protección provisional y permanente de niñas, niños y adolescentes en situación de desprotección familiar, entre ellas el Acogimiento Familiar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de una nota de prensa.</li> <li>- Inserción de dos anuncios publicitarios.</li> <li>- Realización de una convocatoria de prensa.</li> <li>- Organización de una visita a las instalaciones (Banco de familia acogedoras)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- N° de personas y familias que han calificado e ingresado al Banco de Familias Acogedoras y que acojan a un NNA en su hogar.</li> </ul>
Sensibilizar a las personas y familias para que sean parte del Banco de Familias Acogedoras.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- N° de Personas y familias que son sensibilizados a través de la comunicación masiva, a escala y digitalizada.</li> </ul>
Sensibilizar a las personas y familias para que se registren a través del APP móvil BFAPerú.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de spots publicitarios informativos de Acogimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- N° de personas que realizaron registrarse a través del Sistema inteligente APP móvil BFA Shonqo Ayllu</li> </ul>
<b>Secundarios</b>		
Que las personas y familias conozcan que existen muchas niñas, niños y adolescentes en situación de una situación de desprotección familiar y son admitidos en Centros de Acogida Residencial y que necesitan una familia de acogimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Puesta en marcha de un teléfono y de un punto de información a la ciudadanía.</li> <li>- APP BFA - Acogimiento familiar por terceros.</li> </ul>	
Para sensibilizar se usará mensajes a escala y digitalizada.		
Que las personas y familias descarguen el APP móvil BFAPerú.		<b>Indicadores de realización presupuestaria</b>

		- Consumo de S/ 500 000.00
--	--	-------------------------------

Fuente: (Gobierno de Navarra, s.f.). Elaboración propia

La responsabilidad sobre la campaña y su seguimiento recaerá en la Dirección de Protección Especial (DPE) de la Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes (DGNNA). No obstante, los detalles del diseño, producción y montaje del spot publicitario, desarrollo del sistema inteligente APP BFA (Shonqo Ayllu/Familia de corazón) estará a cargo de la Oficina de Comunicaciones y la Oficina de Tecnología de la Información (OTI).

**Tabla 31**

*responsables de seguimiento del plan comunicacional propuesto y acciones de evaluación*

<b>1. Control y seguimiento – mapa de responsables</b>
- Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes (Especialista en comunicaciones y tecnologías de información)
<b>2. Evaluación</b>
- Analizar el resultado de indicadores.
- Desarrollar encuestas de sensibilización.

Fuente: (Gobierno de Navarra, s.f.). Elaboración propia

La campaña de comunicación busca sensibilizar a las personas y familias de la importancia de ser una Familia Acogedora y el uso del sistema inteligente APP BFA (Shonqo Ayllu/Familia de corazón); por lo tanto, contar con familias potenciales para el Banco de Familias Acogedoras. Se incluirán preguntas para las personas y familias mayores de edad, potenciales familias acogedoras, respecto a los servicios de la Dirección de Protección Especial y el Acogimiento Familiar. Esto permitirá comparar los resultados referentes a la sensibilización de las posibles personas y familias para el Banco de Familias Acogedoras.

**ii. Sistema Inteligente APP Banco de Familia Acogedora: APP móvil BFAPerú Shonqo Ayllu (Familia de Corazón)**

El Sistema Inteligente APP Banco de Familia Acogedora Perú, tendrá de nombre Shonqo Ayllu (Familia de Corazón), como se puede observar está compuesta por 7 módulos (Ver Figura 18).

### Figura 18

*Sistema Inteligente APP SHONQO AYLLU Banco de Familias Acogedoras en el marco de un plan de comunicación a gran escala y digitalizada*



A continuación, pasaremos a explicar la utilidad que tendrá el APP BFA Shonqo Ayllu:

1. Será de gran utilidad para el registro en línea, de personas que deseen postular al Banco de Familia Acogedora.
2. Contará con videos ilustrativos, que permitan de manera amigable explicar el problema público, es decir explicar que existen entre 5000 a 6000 niños, niñas y adolescentes que se encuentran en un CAR y que desean ser parte de una familia; videos que expliquen y motiven ser parte de esta gran familia acogedora.
3. A través de videos ilustrativos, se explicará los requisitos y el proceso para ser parte del Banco de Familias Acogedoras.

4. Asimismo, se explicará la diferencia de manera clara y amigables entre la adopción y el acogimiento familiar de NNA.
5. El APP tendrá enlaces a la Web del BFA del MIMP, donde podrá encontrar otros insumos relacionados al BFA.
6. El APP contará con un Robot (línea 1810), que le ayudará a responder si hubiera más dudas sobre el BFA.
7. El APP permitirá generar un expediente de registro en el SISNNA de tal manera que los profesionales del BFA (psicólogos, abogados, sociólogos, otros), puedan tener contacto con la persona o familia registradas para postular al BFA y poder dar paso a la evaluación psicológica, legal y social.
8. El APP, le permitirá hacer seguimiento al expediente y ver su avance en el proceso de convertirse en una familia acogedora.
9. A través del APP, podrá recibir capacitación y evaluación en los temas relacionados al cuidado, protección, derechos, obligaciones y otros que ayuden a la familia a generar un buen clima familiar.
10. El APP ayudará a generar data estadística en Power Bi, de manera que pueda ser ilustrativa y amigable.

Por otro lado, es importante indicar que el APP BFA Perú "SHONQO AYLLU", usará como base de datos el Oracle, MySQL y Firestore Firebase. El SdK de desarrollo de aplicaciones móviles será: Kotlin, Flutter, React Natibe y Android studio. Para que el APP se comunique o reciba datos de otros sistemas, se tiene que crear Apis, esto permitirá la comunicación entre sistemas, para extraer datos. Asimismo, esto no tendría sentido sin un plan de comunicación que se ha ilustrado en el primer punto.



### **3.4.2 Proceso de desarrollo del prototipo final de innovación**

Teniendo la propuesta de prototipo del concepto final de innovación, se desarrolló el prototipo de innovación llamado: Sistema Inteligente APP SHONQO AYLLU Banco de Familias Acogedoras en el marco de un Plan de Comunicación a Gran Escala y Digitalizada, que está compuesta por dos productos: i) Plan de Comunicación a gran escala y digitalizado y ii) Sistema Inteligente APP BFA.

Es importante mencionar que, en el desarrollo del prototipo, se han considerado las recomendaciones, sugerencias y opiniones del equipo de profesionales y personas y familias que forman parte del BFA, personas mayores de 18 años posibles postulantes al BFA, expertos en la temática de niñez y población vulnerable, ONGs. Asimismo, se recibió recomendaciones técnicas del equipo de la Oficina de Tecnología de Información y Oficina de Comunicaciones del MIMP.

En el desarrollo del prototipo, se ha considerado a bien añadir las recomendaciones, sugerencias y opiniones de los actores indicados en el párrafo anterior. A continuación, se explica el desarrollo de los prototipos:

#### **i. Plan de Comunicación a Gran escala y Digitalizada:**

El plan de comunicación propuesto aborda una acción concreta a nivel nacional y con un presupuesto limitado. Para determinar la eficacia comunicacional y/o comunicación efectiva respecto al diseño de estrategia comunicacional se ha desarrollado diez etapas que explica el desarrollo, según figura 19:

- *Etapas 1) Estudio del entorno: análisis e investigación*, se ha realizado un análisis FODA (Debilidades, amenazas, fortalezas y debilidades que tendría que aplicarse el plan de comunicación.

- *Etapa 2) objetivos*, el Plan de Comunicación tendrá objetivos principales y secundarios, es decir lo que se quiere lograr con la implementación del Plan.
- *Etapa 3) Público objetivo*, compuesta por principales y secundarios.
- *Etapa 4) Mensaje*, es decir mensajes principales y secundarios que ayudarán a incrementar los registros al BFA y el mensaje secundario particularmente a la sensibilización sobre la problemática de la desprotección en NNA.
- *Etapa 5) estrategias de comunicación*, es decir; el tono y lenguaje, además, de canales de comunicación.
- *Etapa 6) Acciones de comunicación*, se define la i) comunicación estratégica, ii) comunicación institucional, iii) relación con los medios, iv) atención ciudadana y v) comunicación interna.
- *Etapa 7) cronograma*, es decir; el tiempo de implementación del Plan de comunicación.
- *Etapa 8) Presupuesto*, los recursos económicos con la que se contará para su implementación del Plan de Comunicación.
- *Etapa 9) Control y seguimiento de indicadores*, es decir indicadores de realización física e indicadores de impacto.
- *Etapa 10) Evaluación*, se deberá desarrollar un análisis de los resultados de los indicadores y realizar una encuesta de sensibilización.

Estas etapas se pueden resumir en cuatro grandes apartados: diagnóstico, estrategia, acciones y control.

Figura 19

Etapas del plan de comunicación

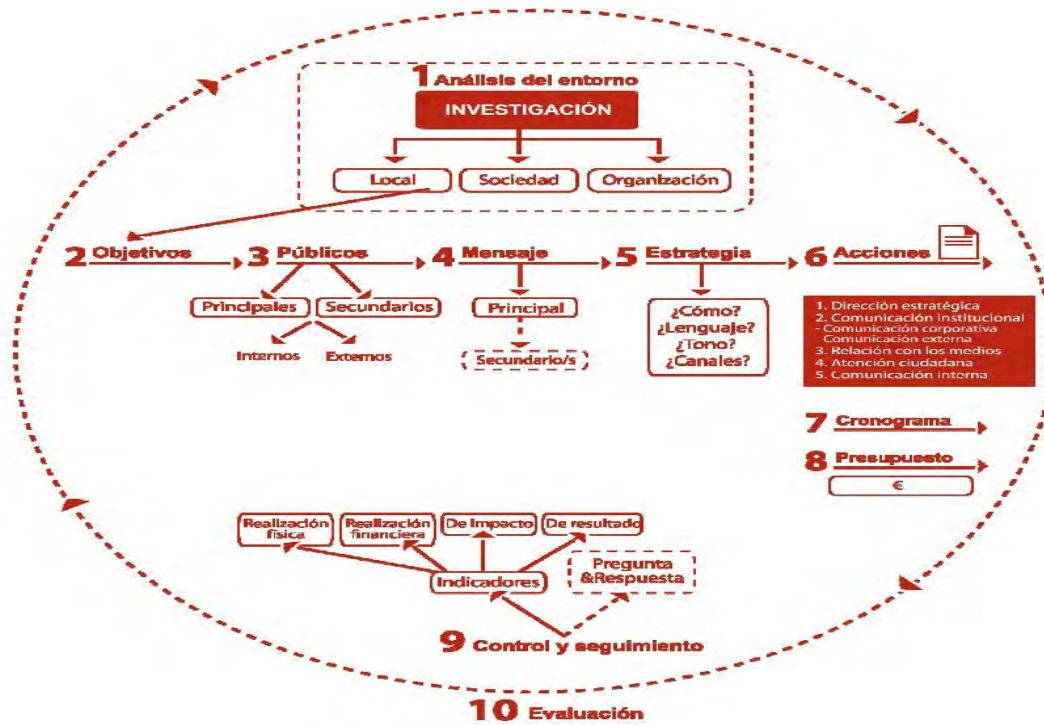
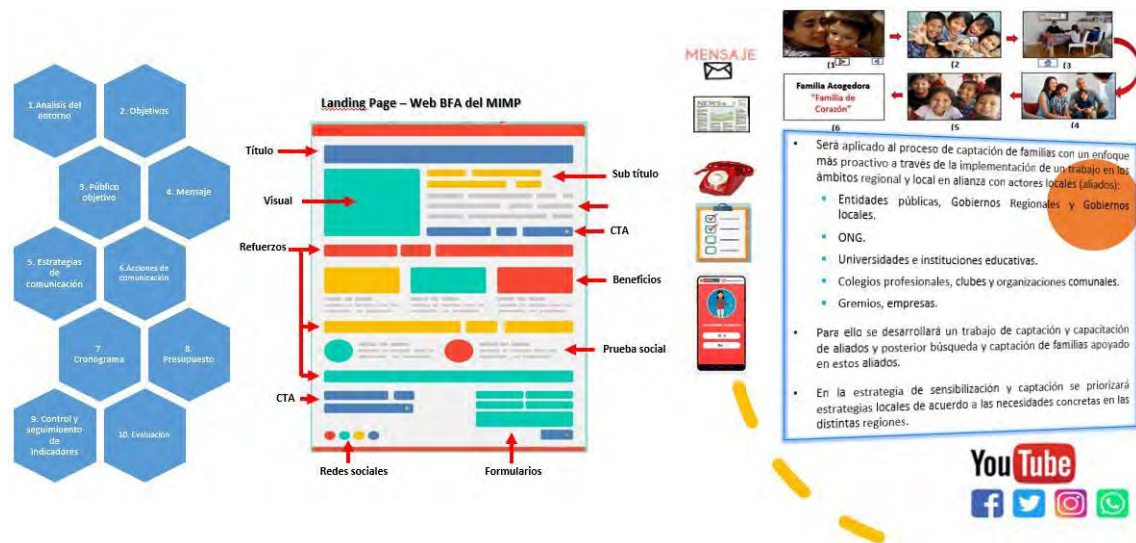


Imagen: (Gobierno de Navarra, s.f.).

Asimismo, el desarrollo del plan de comunicación a gran escala y digitalizada se explica a través de la figura N° 20. El plan será de gran importancia ya que ilustrará los mecanismos de comunicación, herramientas y estrategias con el objetivo de llegar a más personas y familias, de tal manera que conozcan que significa ser una Familia Acogedora, la existencia de NNA en situación de desprotección y que se encuentran en un Centro de Acogida Residencial.

**Figura 20**

*Desarrollo del plan de comunicación a gran escala y digitalizada*



El plan de comunicación también tendrá como meta dar a conocer el APP BFA “Shonqo Ayllu” – Familia de Corazón. Es decir, posicionar el APP móvil. El objetivo es, captar más personas y familias sensibilizadas y a su vez pueden descargar y utilizar el APP para registrarse en el BFA. A continuación, se muestra la Fase Pre-Lanzamiento del APP (4 meses) y la Fase Post-Lanzamiento del APP (2 meses).

**Tabla 32**

*Fases de lanzamiento del APP móvil*

Fase Pre-Lanzamiento del APP (4 meses)	Control y seguimiento – mapa de responsables
<b>Objetivo: Sensibilización, información, Marketing del APP móvil</b>	
- Expectativas en redes sociales.	- Publicidad pagada en Google.
- Landing page / Pagina de aterrizaje.	- Posicionamiento ASO on-metadataa.
- Expectación en lugares públicos y medios de comunicación.	- Posicionamiento OFF on-metadataa.
- Promociona tu APP	- Publicidad pagada en redes sociales.

A continuación, presentamos el flujo de Plan de comunicación en su fase de pre y post – lanzamiento, según la figura 21 y 22:



**Figura 21**

*Flujo de plan de comunicación: fase prelanzamiento*



**Figura 22**

*Flujo de plan de comunicación: fase pre y postlanzamiento*



**ii. Sistema Inteligente móvil APP BFA Perú Shonqo Ayllu (Familia de Corazón):**

Para el desarrollo del Sistema inteligente móvil APP BFA Shonqo Ayllu, fue importante el desarrollo del concepto final, pero además se realizó una primera idea a través del uso de Story Board, como se muestra en la **figura 23**, el cual representa a un NNA que por situaciones de violencia y otras acciones que vulneran sus derechos se encuentran en



una situación de desprotección familiar. En ese marco, el gobierno los protege a través de un Centro de Acogida Residencial.

**Figura 23**

*Situación de violencia o vulneración de derechos que llevan a los NNA a un CAR*



Al respecto, el desarrollo de un plan de comunicación y del Sistema inteligente móvil APP BFA Shonqo Ayllu, juega un papel muy importante a la hora de hacer que los canales de comunicación sean masivos con herramientas tecnológicas que se encuentran disponible para la gran mayoría de personas y familias en estos tiempos de avance tecnológico en la comunicación. En ese marco, se ha desarrollado mediante el Story Board la **figura 24**, que representa una primera propuesta de la utilidad que juega el Sistema inteligente móvil APP BFA Shonqo Ayllu en las formas de sensibilización, registro, captación, evaluación, seguimiento y capacitación a las personas o familias que estarían interesadas en ser parte del BFA, esto tiene consecuencias en la reducción del tiempo en los procesos del BFA.

**Figura 24**

*Situación de violencia o vulneración de derechos que llevan a los NNA a un CAR*



La **figura 25 y 26**, muestra el flujo AS IS y TO BE del proceso del Banco de Familia Acogedora, en reducción de tiempo con la aplicación del Sistema inteligente móvil APP BFA Shonqo Ayllu.

Figura 25

Flujo AS IS del Banco de Familias Acogedoras MIMP

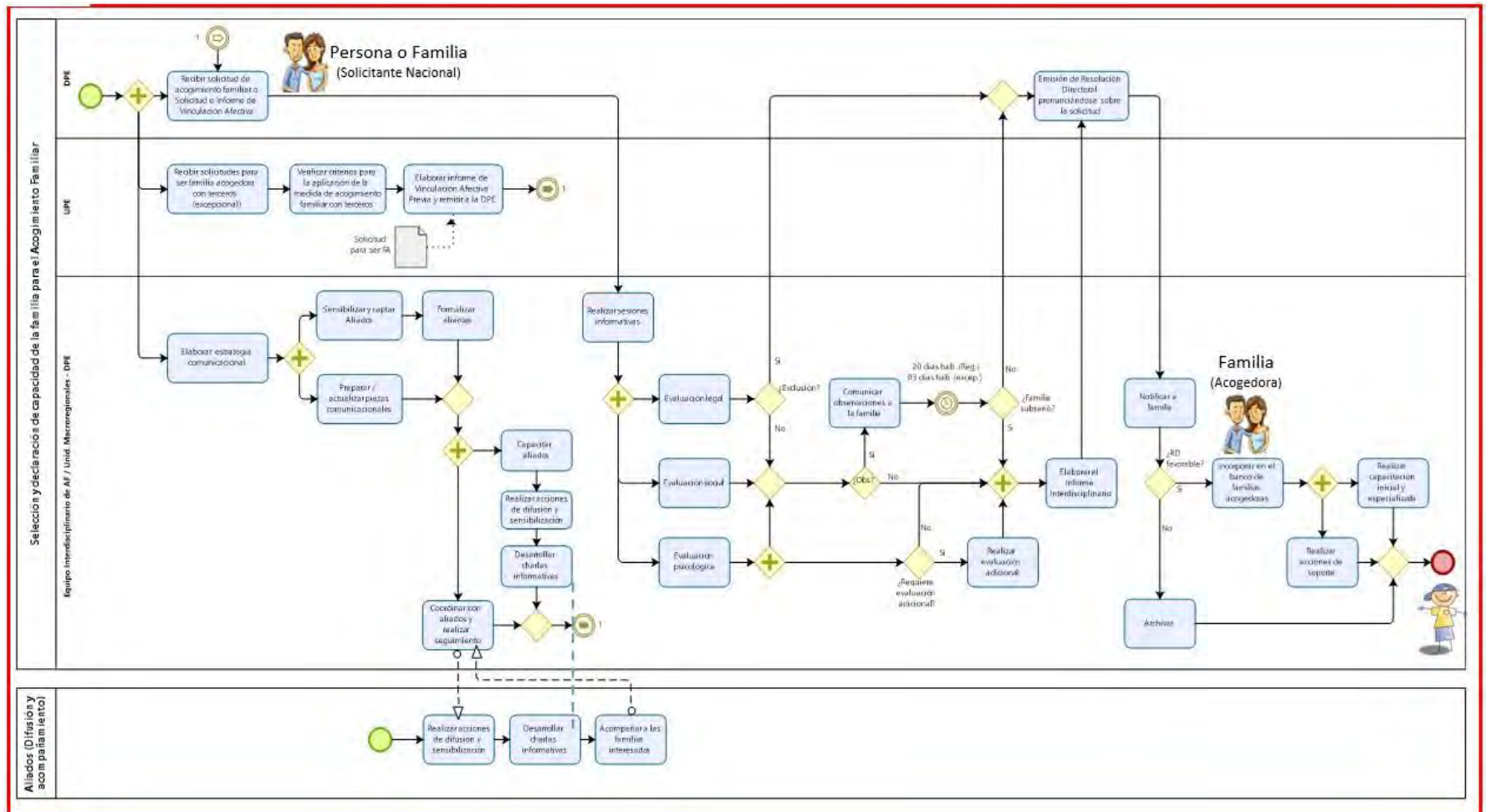
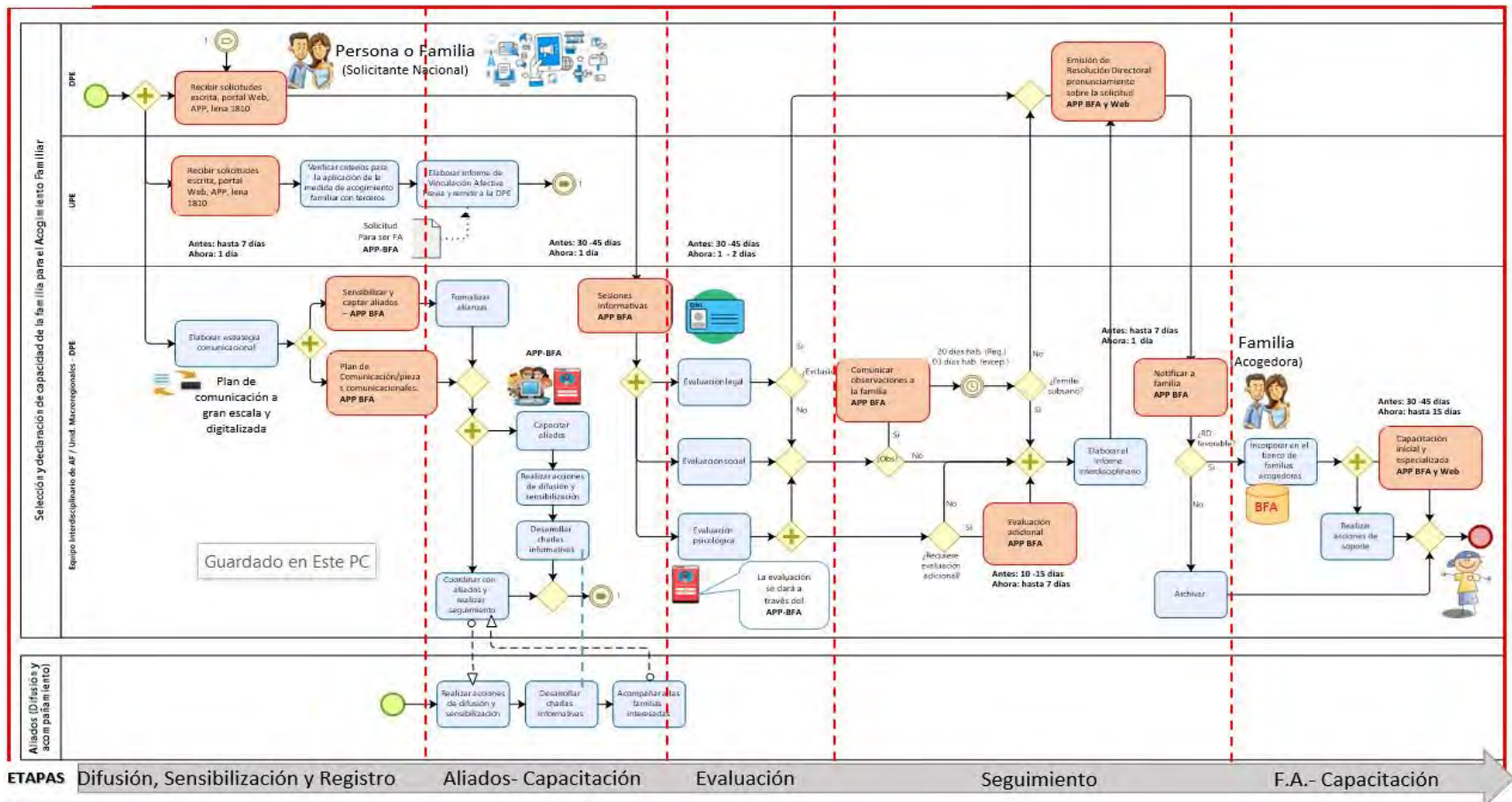


Figura 26

Flujo TO BE del Banco de Familia Acogedora



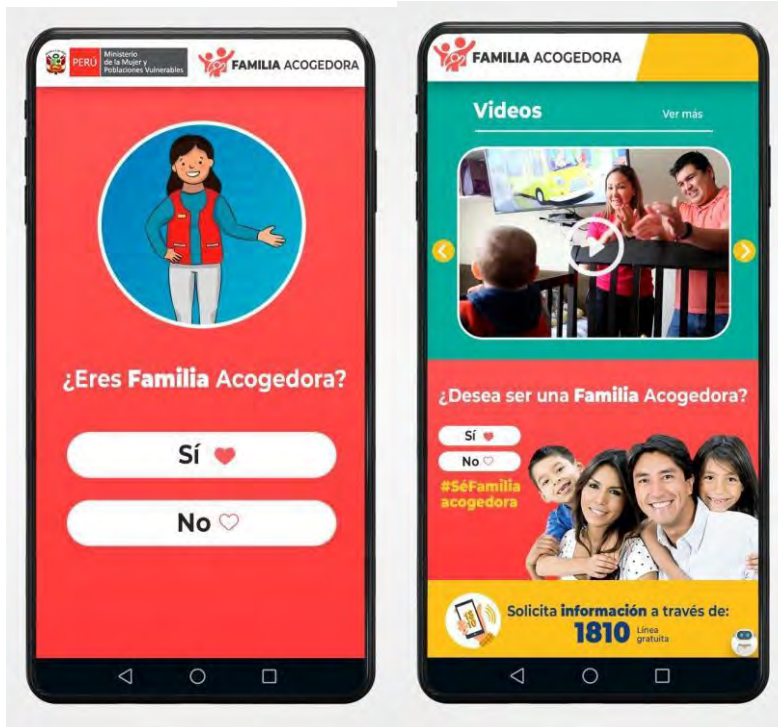


A continuación, se explica la funcionalidad del prototipo del concepto final de innovación, esta fue desarrollándose por módulos o etapas, la **figura 26** que muestra el primer block de imágenes, se explica de la siguiente manera, la pantalla de inicio preguntará ¿eres una familia acogedora?, si la respuesta es Si, la imagen te mostrará un corazón de color rojo que representa amor por los NNA en situación de desprotección. Si tu respuesta es No, automáticamente te llevará a una segunda presentación donde se te mostrará un video que te presentará de manera resumida la problemática, es decir que existen más de 5000 NNA en un CAR y esperan ser parte de una familia acogedora, además de explicar que significa ser una familia acogedora y la diferencia entre adopción y ser parte del BFA. Asimismo, es importante indicar que el principal objetivo es motivar a las personas o familiar a registrarse y pasar una evaluación para sumarse al BFA, por la tanto, existe una opción donde se le preguntará ¿Desea ser una familia acogedora?, si la respuesta es No, se le agradece su tiempo y se le invita a apoyar la gran campaña y dar a conocer a otros amigos que pudieran sumarse a ser parte del BFA, pero si la respuesta es Si, entonces le permitirá continuar con la etapa de registro de datos y un menú de alternativas, como se explica en adelante. Por último, si la persona tiene aún dudas del BFA, puede comunicarse con la línea 1810, donde profesionales especializados podrán atenderlos en diferentes horarios y es su defecto el robot le llevará a un banco de preguntas y respuestas.



**Figura 27**

*Prototipo Sistema Inteligente APP BFA SONQO AYLLY: Pantalla principal - Video motivador - Invitación*



A continuación, se muestra en la **figura 28** que muestra el segundo block de imágenes y presenta las pantallas de inicio, menú y requisitos. Para esta etapa fue importante la participación de las personas y familias que son parte del BFA y los profesionales del BFA, donde indicaron que el APP debe contener un Menú, con los siguientes módulos: **Testimonios**, de las personas y familias que acogieron a un NNA; **requisitos**, para aprobar ser parte del BFA; **Regístrate**, le permitirá registrarse y dejar sus datos para generar un expediente del postulante; **evaluación**, le permitirá pasar por la evaluación psicológica, social y legal; **capacitación**, sobre la temática; **seguimiento**, le permitirá hacer seguimiento de su avance para ser parte del BFA; por último un módulo de preguntas, le ayuda a estar más informado y responder sus dudas o preguntas. La

propuesta de videos, los colores, son parte del Plan de comunicación que se explicó inicialmente.

**Figura 28**

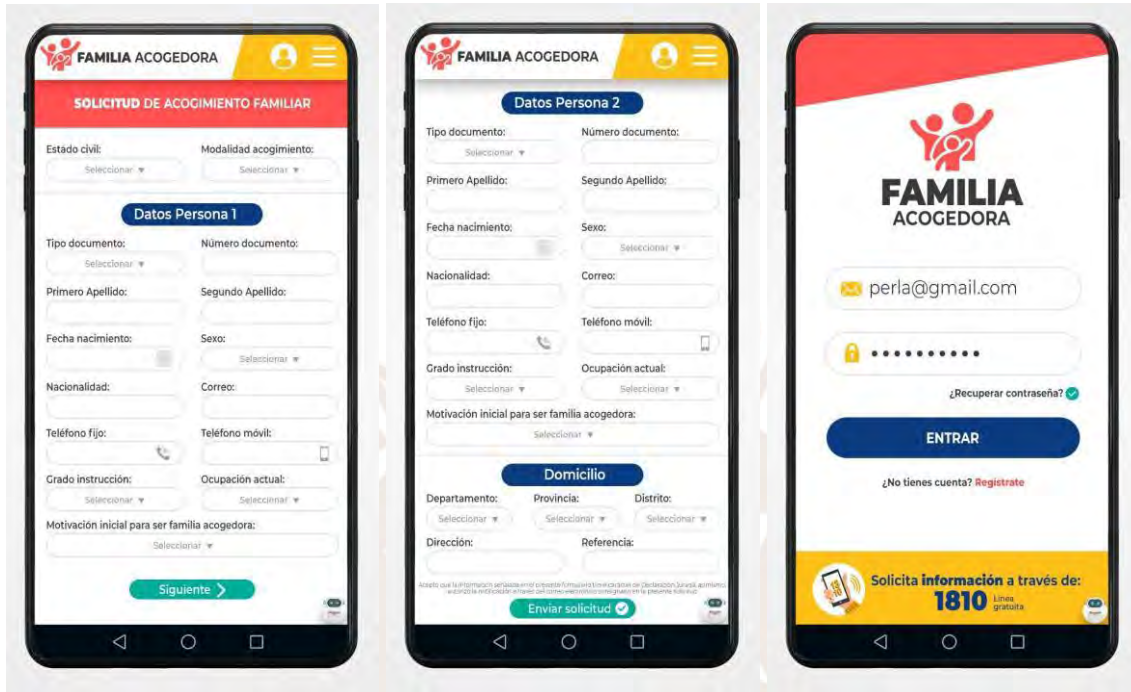
*Prototipo Sistema Inteligente APP BFA – Menú – Testimonio - Requisitos*



El tercer block de pantallazos que muestra la **figura 29**, corresponden a la pantalla de registro de datos para los postulantes al BFA, esto permitirá generar un expediente en el SISNNA, además de crearle un perfil de postulante y generar reportes estadísticos con la data registrada.

**Figura 29**

*Prototipo Sistema Inteligente APP SHONQO AYLLU BFA – Registro – Creación de usuario*



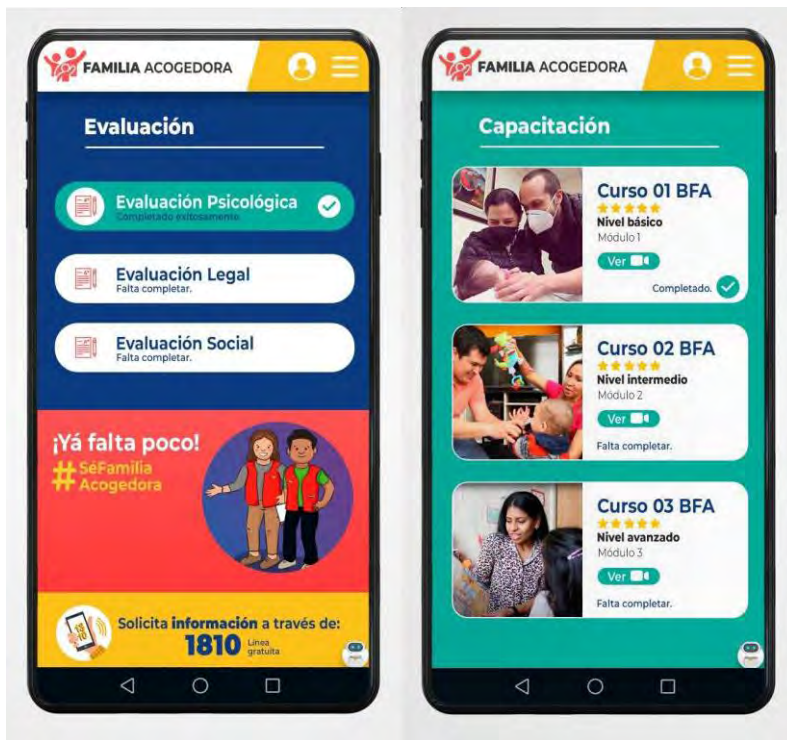
El cuarto block de pantallazos que muestra la **figura 30 y 31**, corresponden a los módulos de evaluación, capacitación, seguimiento y preguntas recurrentes. La evaluación, está dividida en evaluación legal, psicológica y social y a través del aplicativo podrá ver los requerimiento y coordinaciones para generar y completar las evaluaciones en línea y de manera presencial en el caso psicológico y social, además de contar siempre con la línea 1810 para el soporte necesario.

Asimismo, se contará con un módulo de capacitación; que brindará cursos cortos en línea con evaluación automática. Existirá un módulo de seguimiento, que le permitirá conocer en tiempo real su avance en las evaluaciones para calificar como parte del BFA. Por último, se tendrá un módulo de preguntas frecuentes, sobre lo relacionado al BFA y contará con la línea 1810 en caso se tenga preguntas en específico.



Figura 30

Prototipo Sistema Inteligente APP SHONQO AYLLU BFA – Evaluación-Capacitación



**Figura 31**

*Prototipo Sistema Inteligente APP SHONQO AYLLU BFA – Seguimiento y Preguntas*



Respecto a la ingeniería a utilizar, se tiene que el APP BFA “SHONQO AYLLU”, usará como base de datos el Oracle, MySQL y Firestore Firebase. El Sdk de desarrollo de aplicaciones móviles será: Kotlin, Flutter, React Natibe y Android studio. Para que el APP se comunique o reciba datos de otros sistemas, se tiene que crear Apis, esto permitirá la comunicación entre sistemas, para extraer datos. Por otro lado, esto no tendría sentido sin un plan de comunicación que se presentó como parte del desarrollo del prototipo.

Es importante indicar que, el plan de comunicación esta articulada con la propuesta de sistema inteligente APP SHONQO AYLLU BFA.

Con respecto a la validación, se desarrolló en coordinación con el coordinador del equipo del Banco de Familia Acogedora del MIMP, una reunión tipo focus Group con los profesionales vinculados al servicio (06 psicólogos, 5 asistentes sociales y 4 abogados). Dicha reunión estuvo enmarcada en preguntas relacionadas a la utilidad de la propuesta,



costos y presupuesto, experiencias en uso de TIC, viabilidad, mejora de procesos y calidad de servicios. Así mismo, se tuvo reuniones en diferentes tiempos con los directivos y expertos en temática de niñez que conforman la Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes.

Es importante indicar, que también se hizo preguntas a un grupo de 40 personas mayores de 18 años y 20 jóvenes entre 15 y 17 años, estudiantes de un colegio público.

Preguntas como:

- ¿Creé que el plan de comunicación y la herramienta APP SHONQO AYLLU BFA sea de gran utilidad en estos tiempos y tendrá la cobertura necesaria?
- ¿Creé que mejoraría el proceso en términos de eficiencia, eficacia y calidad?
- ¿Cómo está diseñado el prototipo, considera que es amigable y oportuno?
- ¿Recomendaría a otra persona el aplicativo y considera que es económico?

A partir de los resultados obtenidos de las reuniones desarrolladas, llegamos a la conclusión que es necesario realizar cambios parciales a partir de las sugerencias de los entrevistados. Así también, se entiende a la presente propuesta de innovación como una de proceso y sistematización, bajo un enfoque STEAM, es decir, multidisciplinario.

Por lo tanto, para la versión final del prototipo, se tomó en cuenta los comentarios de diferentes actores indicados en el párrafo anterior. Estos se detallan a continuación:

### Tabla 33

#### *Nuevos elementos incorporados al prototipo final*

N°	Sistema inteligente APP SHONQO AYLLU BFA
1	El plazo para subsanar las observaciones que tuviera el postulante al Banco de Familias Acogedoras se mantenga en 20 días, que como antecedente es necesaria y suficiente.
2	La evaluación social, psicológica y legal, se mantenga en 30 días máximo, pues los expertos lo consideran un paso muy sensible a evaluar.
3	Evaluar diferentes casuísticas, perfiles de usuarios, requerimientos.
4	Tomar en cuenta los colores y formas para el diseño del APP SHONQO AYLLU BFA

5	Evaluar alianza con la Oficina de Voluntarios del MIMP para efectos de promoción del aplicativo.
<b>N°</b>	<b>Plan de comunicación a escala y digitalizada</b>
1	Para el cronograma del plan de comunicación se considerará seis (06) meses, tiempo necesario para una masiva comunicación a escala y digitalizada.
2	Considerar indicadores de impacto a fin de ir midiendo los resultados del desarrollo del plan de comunicación.
3	En las acciones del plan de comunicación se debería considerar la creación de un APP BFA MOBIL amigable y de fácil uso, un enlace de WhatsApp, a fin de atender las consultas en tiempo real. Así mismo, evaluar proponer el término de Red de Familias Acogedoras por Banco de Familias Acogedoras y proponer el cambio de spot: “Familia de corazón” Acogimiento Familiar “Mi hogar es tú hogar” al momento de la difusión masiva a escala y digitalizada.
4	Poner énfasis también en la comunicación por TV y radio.
5	Considerar el Prelanzamiento y Post lanzamiento del APP SHINQO AYLLU BFA
	Dar a conocer los beneficios y/o política de incentivos no monetarios, entre ellos subvención en colegios públicos, salud, parques públicos como Zoológicos, museos, o áreas de óseo, entre otros con entidades u organismos públicos.

Se ha considerado algunas recomendaciones en cuanto a la aplicación del enfoque intercultural, considerando la multiculturalidad que caracteriza a nuestro país:

- La comunicación debe ser respetuosa y aceptar el pluralismo cultural.
- El servicio del Banco de Familias Acogedoras tendrá en el mediano plazo alcance en comunidades nativas y en leguas indígenas.
- Fortalecer las identidades propias de las comunidades y del NNA en acogida.
- La diversidad no es una amenaza sino una gran oportunidad de preservar nuestra cultura y no ser absorbida por otra cultura dominante, esto en favor de los NNA en acogida.

La aplicación de la interculturalidad en la propuesta del sistema inteligente del APP Shonqo Ayllu, para fomentar que más familias se inscriban y conformen el Banco de familias acogedoras, permitirá que los NNA e diferentes regiones del país pasen a ser parte de una familia que habite en la misma región, de esta manera se respetará las tradiciones, la cultura, las diferentes formas de ver el mundo. De esta manera se piensa en el otro, a sus

vivencias a su cultura, se respetará y permanecerán las lenguas, tradiciones costumbres de la región.

Se propone que haya un traductor mediante medio escrito tanto del Quechua y Aymara. De esta manera se logrará y se contribuirá con el desarrollo humano de diferentes poblaciones del Perú, y que muchos NNA formen parte de nuevas familias de acogida, pero sobre todo en ambientes donde se hable la misma lengua, se tenga las mismas tradiciones, culturas y visiones del mundo andino y amazónico.

Es así que todos y todas las poblaciones vulnerables, los NNA específicamente tendrán igualdad de oportunidades tanto de la costa, ande o amazonia; es importante considerar que tanto la difusión de los talleres virtuales que están en el APP para capacitar a las familias de acogida, sea considerando el ámbito geográfico, tradiciones, culturas y lenguas; así se podrá lograr el incremento de familias acogedoras; por ende, se logrará el desarrollo humano integral y el bienestar de los NNA que están en los CAR a nivel nacional. Así se dará el proceso de inclusión social, además de ello se reforzará la identidad cultural.

Por otro lado, se ha considerado explorar los riesgos que se puedan encontrar en los procedimientos a fin de minimizarlos:

- El riesgo es controlado, la evaluación de especialistas y acompañamiento se dará de acuerdo con la normativa.
- El APP se conecta con otros sistemas de información (interoperabilidad), como deudores de alimentos, antecedentes penales, policiales, judiciales, minimizando todo riesgo.
- Toda la información es almacenada en la nube y través de la Oficina de Tecnología de la Información del MIMP se cuenta con espacios de almacenamiento con protección.

- Existe el acompañamiento durante todo el proceso de inserción tanto del NNA como de la familia acogedora en simultaneo, se implementa el plan de trabajo individual para cada NNA y cada familia e incluso con la familia de origen.
- La razón de ser del plan de comunicación a gran escala y digitalizada es la información, captación, seguimiento y evaluación. Asimismo, se contará con videos dinámicos e interactivos. Etc.
- Una vez que la familia acogedora es aceptada en el BFA recibe información y preparación permanente para el momento oportuno de recibir al NNA.
- El plan de comunicación a gran escala y digitalizada mostrará las experiencias de éxitos y resultados de inserción del NNA en su familia de origen (objetivo principal del programa BFA)

Asimismo, es preciso indicar que la investigación presenta objetivos de impacto sobre el problema. En ese sentido, se busca mejorar la calidad de vida en un entorno familiar de un NNA al permanecer con una familia acogedora antes de un CAR.

En consecuencia, el instalar una plataforma ágil (APP) acompañada de un plan de comunicación a gran escala y digitalizada, se logrará:

- Que más candidatos a familias acogedoras, apliquen el APP BFA Shonqo Ayllu, esto tiene un impacto directo en lograr una mayor numero de personas o familias que se sumarían a la red de familias acogedoras o Banco de Familias Acogedoras.
- Los NNA institucionalizados tendrían más oportunidad de dejar un CAR y como consecuencia la desinstitucionalización del NNA.
- Minimizan costos operativos en los CAR, debido que se tendrá como primera opción una familia acogedora a un CAR.

- Que más candidatos o familias acogedoras apliquen el APP BFA Shonqo Ayllu y esto tiene un impacto directo positivo comunicacional eficiente sobre beneficios e impacto social del problema público "la institucionalización de NNA en el país".
- Que más familias acogedoras tengan incidencia directa positiva en más reinserción de NNA en sus familias de origen y como consecuencia un impacto positivo en la salud emocional y física del NNA.
- Además, el mayor uso de las familias acogedoras en el APP BFA Shonqo Ayllu tiene un impacto directo positivo en la modernización del estado y en la gestión transversal eficiente innovadora interinstitucional.

Finalmente, se incorpora indicadores que permitirán confirmar la influencia del APP sobre la cobertura del programa:

**INDICADOR (1): Elaboración propia**

Porcentaje de personas y/o familias evaluadas para ser incorporadas al Banco de Familias Acogedoras del MIMP. Este indicador se analiza por periodos.

**Cobertura de programa (t) = número de personas y/o familias evaluadas**

Total de ingresos al APP de personas y/o familias potenciales

**INDICADOR (2): Elaboración propia**

Porcentaje del presupuesto del programa evaluado en relación con el presupuesto evaluable. Este indicador se analiza de manera anual.

**Cobertura a nivel presupuestal (t) = presupuesto del programa evaluados**

Presupuesto evaluable



**INDICADOR (3): Indicador de Desempeño del PP 0117, producto 3000888:  
Niñas, Niños y Adolescentes en desprotección familiar en familia acogedora  
reciben servicios de protección**

Porcentaje de niñas, niños y adolescentes en desprotección familiar en familia acogedora reciben servicios de protección. Este indicador se analiza de manera mensual.

**Cobertura de programa (t) = (( NNAAF) / ( NNADESPROTECCIÓN-1 + NNADESPROTECCIÓN1))\* 100**

**NNAAF** = Niñas, niños y adolescentes con o sin discapacidad que cuenten con medida de protección de acogimiento familiar.

**NNADESPROTECCIÓN-1** = Niñas, niños y adolescentes con o sin discapacidad declarados en situación de desprotección familiar provisional que son continuadores en el año de medición. (Histórico-Acumulado)

**NNADESPROTECCIÓN1** = Niñas, niños y adolescentes con o sin discapacidad declarados en situación de desprotección familiar durante el año de medición.

(\*) El cálculo de niñas, niños y adolescentes en los servicios de protección de acogimiento familiar provisional se realizará con base de datos nominal a fin de no duplicar usuarios.

## **CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE LA DESEABILIDAD, FACTIBILIDAD Y VIABILIDAD DEL PROTOTIPO**

En el presente capítulo, se realizará, el análisis de deseabilidad (¿desean los usuarios este servicio?), de factibilidad (¿la organización puede hacerlo?) y de viabilidad (¿económicamente es sostenible para la organización?) de la propuesta de innovación.

### **4.1 Análisis de Deseabilidad**

La presente solución tiene una necesidad, es decir nuestro prototipo de innovación referente al desarrollo de un “Sistema Inteligente APP SHONQO AYLLU BFA en el marco de un Plan de Comunicación a Gran Escala y Digitalizada”, que está compuesta por dos productos: i) Plan de Comunicación a gran escala y digitalizado y ii) Sistema Inteligente APP BFA – “Shonqo Ayllu” (Familia de Corazón). Tiene como objetivo, dar a conocer, sensibilizar y aumentar el número de registros de personas y familias en el BFA del MIMP.

El uso del aplicativo y el desarrollo de un plan de comunicación digitalizada incidiría considerablemente en incrementar el número de personas y familias que formarían el Banco de Familias Acogedoras del MIMP, a fin de que ellas y ellos puedan acoger a más NNA que se hallen en una condición de desprotección familiar y que en su gran mayoría se ubican en los CAR, los NNA podrán ser parte de los hogares de las Familias Acogedoras.

Es importante destacar que una Familia Acogedora puede acoger a una niña, niño o adolescente de manera temporal, mientras que los especialistas de la Dirección de Protección Especial del MIMP trabajan con la familia de origen o de manera definitiva o permanente hasta que la niña, niño o adolescente cumpla 18 años. Además, los especialistas de la DPE realizan el acompañamiento y evaluación a través de un Plan de Trabajo Integral (PTI) a la niña, niño o adolescente y a la persona o familia que los acoge.

Además, es importante manifestar que, fruto de la investigación y recojo de datos e información, nuestro prototipo ayudará a que las personas y familias puedan tener procesos ágiles y virtuales y además sean sensibilizadas de lo importante que es ser parte de una

familia acogedora y cómo pueden cambiar las vidas de los NNA desprovistos de protección familiar, brindándoles amparo en sus hogares. Esta además es una alternativa a la adopción definitiva y una forma de vivir en familia y dar amor.

Las personas o familias, entrevistadas se encuentran motivadas dado que el acoger a un NNA, le traerá beneficios como subvención en salud, educación y descuentos especiales con entidades u organismos públicos en convenio con el MIMP.

Consideramos que el desarrollo de un “Sistema Inteligente APP SHONQO AYLLU BFA en el marco de un Plan de Comunicación a Gran Escala y Digitalizada”, serán de agrado de las familias o personas que deseen ser parte del Banco de Familias Acogedoras y ser observada como una alternativa a la adopción definitiva de NNA en condición de desprotección familiar. En las entrevistas desarrolladas a las personas mayores de 18 años, estas sostuvieron que sería de gran utilidad y ayudaría a conocer y dimensionar el problema público, además, de poder ayudar a los NNA que presenten estado de carencia de protección familiar.

Asimismo, cabe señalar que, para conocer el problema, se realizó un primer trabajo de campo que consistió en recolectar las percepciones de las personas y familias, potenciales a incorporarse al Banco de Familias Acogedoras, sobre el desarrollo de un “Sistema Inteligente APP Banco de Familias Acogedoras en el marco de un Plan de Comunicación a Gran Escala y Digitalizada” para dar a conocer, sensibilizar e incrementar el número personas o familias que formar el BFA, situación que evidenció que se encontraron más motivados a raíz de que los procesos serán digitalizados y estar más informados sobre lo que significa pertenecer al Banco de Familias Acogedoras y generar una red de ellas y, la necesidad de que existen NNA en condición de desprotección familiar y que estarían gustosos de formar parte de esta familia.

Finalmente, respecto a la deseabilidad de plan comunicacional, se ha observado ejemplos de éxito en el uso de TIC a través de redes sociales como Facebook, Instagram,

YouTube, en diferentes países y diferentes contenidos que no hacen más que dar empuje a la deseabilidad de los encuestados para el proyecto:

- México: muestra publicidad con mensajes para captar más familias acogedoras, difusión de encuentros de familias acogedoras, comunidad para padres de acogida donde reciben pautas sobre gestión de emociones y otros temas, entrevista a mujeres adultas que fueron hijas acogidas, promoción de semana estatal de acogimiento familiar, donde promueven: conferencias, conversatorio, cineforo y testimonios, promoción del 31 de mayo como día de acogimiento familiar, Live: con familias de acogimiento.  
<https://web.facebook.com/ABBAdesde2016> y  
<https://instagram.com/abbaadopcion?igshid=NTc4MTlwNjQ2YQ==>
- España: muestra la captación de nuevas familias de acogimiento mediante estrategia denominada #LAMAGIADECRECERENFAMILIA, campaña de acogimiento familiar donde “las familias de acogida crean grandes historias de magia”, difusión de spots campaña “La magia de crecer en familia” con videos en YouTube <https://www.youtube.com/watch?v=G7rCbO5YjTM>, También <https://www.youtube.com/watch?v=C-kUZvkOQcM>. La promulgación de día 31 de mayo como el día internacional del Acogimiento familiar, información de beneficios del acogimiento familiar, difusión de notas de prensa sobre la necesidad de incremento de familias acogedoras, la experiencia de convertirse en familia de acogida, etc.  
<https://web.facebook.com/AcogimientoFamiliarAndalucia>

“La magia paso a paso” Spot de la Campaña “La magia de crecer en familia”:

<https://www.youtube.com/watch?v=C-kUZvkOQcM> y

<https://www.youtube.com/watch?v=G7rCbO5YjTM>

“Esta es tu casa” (documental sobre acogimiento):

<https://www.youtube.com/watch?v=Yb3n9dCfdVk>

Plan de acogimiento familiar y familias acogedoras:

[https://www.youtube.com/watch?v=5p1juBe\\_QWc](https://www.youtube.com/watch?v=5p1juBe_QWc)

y

<https://www.youtube.com/watch?v=gFP-MkK6AMI>

- Argentina: Difunde boletines de Acogimiento familiar, día mundial del Acogimiento familiar donde se presentan: relatos de vivencias de las familias acogedoras, se realizan encuentros de familias acogedoras donde los ejes temáticos son: abordaje de acogimiento familiar, impacto del acogimiento en NNA, apoyo económico a las familias de acogida, temporalidad del acogimiento. Además de realizarse crónicas de los encuentros de familias acogedoras. <https://web.facebook.com/redfederaldeacogimientofamiliar> y <https://web.facebook.com/profile.php?id=100061422457119>

#### 4.2 Análisis de Factibilidad

El desarrollo de un “Sistema Inteligente APP SHONQO AYLLU BFA en el marco de un Plan de Comunicación a Gran Escala y Digitalizada”, que está compuesta por dos productos: i) Plan de Comunicación a gran escala y digitalizado y ii) Sistema Inteligente APP BFA – “Shonqo Ayllu” (Familia de Corazón), es una solución que viene siendo programada para el año 2024 por la Dirección de Protección Especial de la DGNNA del MIMP. Esta Dirección, que es la responsable en el marco de su Plan Operativo Institucional (POI) de hacer la “Elección y declaración de capacidades de la persona o familia para que sea considerada familia acogedora”, esta alineada a la actividad 5006390 “Evaluación, declaración de capacidad y capacitación de la familia para el acogimiento familiar” que corresponde al producto 3000888 “NNA en condición de desprotección familiar en familia acogedora obtienen servicios de protección”, según estructura funcional programática del



programa presupuestal PP0117 - 2023 “Atención oportuna de NNA en presunto estado de abandono”, y la Política Nacional Multisectorial de Niñas, Niños y Adolescentes 2030 – PNMNNA, el servicio público “Servicio de familias acogedoras para NNA en condición de desprotección familiar”. Así también, la promoción y difusión de esta. Además, cuentan con un profesional en comunicación estratégica y tendrán el soporte técnico para el desarrollo del Plan de Comunicación por la Oficina de Comunicaciones del MIMP.

Asimismo, es preciso manifestar que la Dirección de Protección Especial cuenta con un equipo interdisciplinario para el desarrollo de un “Sistema Inteligente APP Banco de Familias Acogedoras en el marco de un Plan de Comunicación a Gran Escala y Digitalizada”, que está compuesta por dos productos: i) Plan de Comunicación a gran escala y digitalizado y ii) Sistema Inteligente APP BFA – “Shonqo Ayllu” (Familia de Corazón). Los profesionales que integran el equipo poseen las capacidades idóneas para emprender este tipo de propuesta de TIC y estrategias comunicacionales. Por consiguiente, la Dirección de Protección Especial, Oficina de Comunicaciones y la Oficina de Tecnologías de Información cuenta con la capacidad para implementar la propuesta.

La Dirección de Protección Especial como parte de la Dirección General de Niña, Niño y Adolescente del MIMP cuenta con capacidad normativa y política para proteger a las NNA carentes de cuidados parentales o en riesgo de perderlos en el marco del Decreto Legislativo 1297 “Decreto Legislativo para la Protección de las niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgos de perderlos” y su reglamento y, con una mirada sobre el interés superior de la niño respecto a la Convención sobre los Derechos del Niño. Asimismo, se cuenta con tecnología y personal capacitado en la Oficina de Comunicaciones y la Dirección de Protección Especial para llevar a cabo la propuesta de innovación.

Respecto al tiempo, el uso del “Sistema Inteligente APP SHONQO AYLLU BFA en el marco de un Plan de Comunicación a Gran Escala y Digitalizada” se ha propuesto realizar

durante el primer semestre de gestión de gobierno por parte del MIMP, año 2024, por lo que esto asegura la sostenibilidad del plan de comunicación.

La solución propuesta requiere la participación de actores como el Ministerio de Educación a través de los colegios, gobiernos regionales y locales, difusión masiva en medios de comunicación nacional y local, por lo que va a significar establecer convenios institucionales ya que la política pública de NNA es multisectorial y se aplica en los diferentes niveles de gobierno.

En ese sentido, es importante profundizar la articulación intersectorial e intergubernamental desde el MIMP. El MIMP, cuenta con el Programa Presupuestal 0117 “ATENCIÓN OPORTUNA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN PRESUNTO ESTADO DE ABANDONO”, que aplica el Presupuesto por Resultados en el marco del DL 1440 del Sistema Nacional de Presupuesto Público, en ese sentido el PP 0117 es un Programa Presupuestal Institucional (PPI) que cuenta con un producto 3000888: NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN DESPROTECCIÓN FAMILIAR EN FAMILIA ACOGEDORA RECIBEN SERVICIOS DE PROTECCIÓN, según su Estructura Funcional Programática. Sin embargo, se viene impulsando la propuesta de pasar a ser un Programa Presupuestal Orientado a Resultado (PPoR) de alcance intersectorial e intergubernamental. El esfuerzo es grande y el sustento de la justificación del problema es amplio, así como los beneficios de la inversión en Niñas, Niños y Adolescentes, pero somos conscientes que también depende de una decisión política, en la esfera pública.

Otro punto importante, es la relación con la descentralización y las capacidades de los gobiernos subnacionales. Al respecto, siempre se buscará optimizar el trabajo del Estado a nivel de la gestión y políticas públicas, a fin de tener actores territoriales que sean empoderados en busca de su desarrollo con enfoque territorial y una mirada en prospectiva.

En el caso de Perú, creemos que existe descentralización y democracia, pero también es importante indicar que los gobiernos subnacionales aún son débiles de

capacidad, pero tienen un alcance suficiente para actuar en la política de riesgo o desprotección familiar a través del programa presupuestal 117, como política pública. Por ello es importante fortalecer capacidades en el marco de la Política pública.

Ahora, si bien la Defensoría Municipal de Niño y Adolescente - DEMUNA están a cargo de los gobiernos locales y algunos gobiernos regionales administran Centros de Acogida Residencial para NNA, las UPE son administradas por el gobierno nacional y son ellos quienes evaluarán la situación de NNA, en reemplazo de los juzgados, quienes desarrollan procedimientos administrativos más ágiles al definir la situación de NNA en el marco del interés superior de niño. Asimismo, a través de las UPE se desarrollará la evaluación a las familias Acogedoras. Actualmente se cuenta con 25 UPE<sup>3</sup> nivel nacional y es posible la creación de más UPE, pero está restringida al presupuesto. Esto disminuye el riesgo de una débil capacidad en gobiernos subnacionales.

Entre las funciones más importantes que hacen factible el desarrollo de la propuesta de innovación, tenemos lo indicado en el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del MIMP (aprobado por DS 012-2021-MIMP); en tal sentido, no es necesario hacer algún cambio normativo.

“Artículo 116. Funciones de la DGNNA son las siguientes:

- a. Dirigir, coordinar y supervisar en representación del MIMP, el Sistema Nacional de Atención Integral al Niño, Niña y Adolescente, de conformidad con lo señalado en el Código de los Niños y Adolescentes y demás normas vigentes referidas a niñez y adolescencia;
  
- g. Promover y generar planes, programas y proyectos para mejorar la calidad de vida de las niñas, niños y adolescentes, y favorecer el desarrollo integral de la niñez y adolescencia;

---

<sup>3</sup> El reglamento del Decreto Legislativo 1297, en su artículo 12, indica que las UPE “*cuentan con equipos multidisciplinarios funcionales para la atención de NNA que se encuentren en situaciones de riesgo o desprotección familiar, esta cuenta con una instalación, realiza las evaluaciones, acogimiento familiar y otras de apoyo en sus distintas etapas del proceso*”.

## “Artículo 123. Funciones de la DPE

- n. Administrar y actualizar los registros del Banco de Familias Acogedoras;
- o. Diseñar, promover, implementar y evaluar el servicio de acogimiento familiar y proponer la subvención económica que corresponda;”

### **4.3. análisis de Viabilidad**

El proyecto de innovación propuesto estará incluido en la programación presupuestaria multianual 2024-2026 previa evaluación por el MIMP, el cual recibe recursos a través del programa presupuestal 117 “Atención oportuna de NNA en presunto estado de abandono”. La DPE, es la responsable dentro de su Plan Operativo Institucional (POI) de hacer la “Selección y declaración de capacidades de la persona o familia para el acogimiento familiar” y esta alineada a la actividad 5006390 “Evaluación, declaración de capacidad y capacitación de la familia para el acogimiento familiar” y 5006336 “Elaboración, implementación, ejecución y evaluación del Plan de Trabajo Individual durante el acogimiento familiar y seguimiento a la medida de protección” que corresponde al producto 3000888 “Niños, niñas y adolescentes en desprotección familiar en familia acogedora reciben servicios de protección”.

El proyecto de innovación contribuye a sistematizar y ordenar la información generada por los sistemas y actores que intervienen en el proceso y propone ampliar la cobertura del programa a través de las 25 Unidades de Protección Especial (UPE) que se encuentran a nivel nacional, logrando de esta manera captar familias acogedoras en todo el país.

Asimismo, se creará una red de familias acogedoras a nivel nacional e internacional que permitan compartir experiencia y diferenciarlo del proceso de adopción.

El servicio del BFA como se indicó, cuenta con un producto y actividades en el marco del Programa Presupuestal 117, el cual cuenta con presupuesto programado anualmente y

asegura la sostenibilidad del programa y por ende la cobertura. Sólo en el año 2023, se cuenta con un presupuesto aproximado de S/ 5, 437, 903.00 soles (consulta amigable MEF 2023)

Respecto al costeo de actividades y metodología para el desarrollo, se tiene que la gestión de información se dará de manera digital según tipo de entidad:

**Tabla 34**

*Tipo de Gestión de información del servicio del BFA del PP0117*

Servicios vinculados al PP117 y la PNMNNA 2030	Gestión de información según tipo de entidad a cargo		
	MIMP	GR y GL	Privados
Servicio de familias acogedoras para niñas, niños y adolescentes en situación de desprotección familiar.	DIGITAL	DIGITAL	DIGITAL
“Sistema Inteligente APP SHONQO AYLLU BFA en el marco de un Plan de Comunicación a Gran Escala y Digitalizada”			

Respecto a la metodología de trabajo, se va ha considerado desarrollar una metodología ágil y a partir de esto se propone la metodología SCRUM (figura 32), la metodología Scrum se basa en principios ágiles, como la adaptabilidad al cambio, la entrega continua de valor y la colaboración entre el equipo y los stakeholders. Su enfoque iterativo e incremental permite una mayor flexibilidad y capacidad de respuesta a las necesidades cambiantes del proyecto. SCRUM se ha utilizado con éxito en una amplia variedad de proyectos y se ha convertido en una metodología popular para la gestión de proyectos en entornos complejos y dinámicos.

Básicamente hay 3 pasos que se tendrá en cuenta:

- El punto de partida es una lista de objetivos que deben priorizarse. Esta fase es esencial ya que es una lista que prioriza todas las funcionalidades, características, mejoras y tareas que se desean incluir en el producto final. Puede contener una amplia variedad de elementos, desde requerimientos de alto nivel hasta detalles



más específicos. Estos elementos se redactan en forma de ítems o historias de usuario que describen las funcionalidades deseadas desde la perspectiva del usuario. La lista de objetivos priorizados, proporciona una guía clara para el equipo de desarrollo y permite que todos los involucrados comprendan las expectativas y el alcance del proyecto.

- Los sprints. La metodología SCRUM se caracteriza porque se ejecuta en períodos de tiempo fijos y cortos durante los cuales el equipo de desarrollo trabaja para completar un conjunto de elementos y entregar un incremento potencialmente entregable del producto. La duración de un Sprint es un factor importante y se determina al comienzo del proyecto o en cada Reunión de Planificación del Sprint
- Feedback y reflexión. El objetivo principal de la revisión del Sprint es: obtener comentarios de los stakeholders sobre el incremento del producto, verificar que el incremento cumpla con los criterios de aceptación acordados e identificar posibles cambios o ajustes en base al feedback recibido. Son aspectos fundamentales para mejorar continuamente el proceso de desarrollo y lograr un alto rendimiento en el equipo.

**Figura 32**

**Proceso de la metodología SCRUM**



En la siguiente tabla, se muestra la matriz de actividades y el tiempo estimado, así como los recursos humanos necesarios para el desarrollo del Sistema inteligente APP SHONQO AYLLU BFA. El desarrollo del plan de comunicación estará financiada y programado en el Plan Operativo Institucional (POI) Multianual 2024-2026 de la Dirección de Protección Especial.

**Tabla 35**

*Matriz de actividades*

N°	SERVICIO/ PRODUCTO	ACTIVIDAD/MODULO	FECHA INICIO	FECHA FIN	TIEMPO ESTIMADO (MESES)	RECURSO HUMANO
1	Sistema Inteligente APP Banco de Familias Acogedoras	Definición de requisitos no funcionales				Coordinador de Proyecto. Analistas. Arquitecto. Desarrolladores.
		Análisis				
		Diseño				
		Desarrollo	1/01/2024	31/03/2024	3	
		Integración				
2	Plan de Comunicación a escala y digitalizada	Pruebas				Especialista en Comunicaciones MIMP
		Corrección de errores				
		Documentación				
		Análisis				
		Desarrollo	1/06/2024	30/07/2024	2	

El costo total por el sistema inteligente APP Banco de Familia Acogedora, se representa en el cuadro N° 36 y representa un total de S/ 66 000.00 soles.

**Tabla 36**

*Costeo de equipo de profesionales sistema inteligente APP BFA*

PERFIL	TIEMPO (MESES)	REMUNERACIÓN PROMEDIO	CANTIDAD RRHH/PERFIL	SUBTOTAL
COORDINADOR	3	S/.7 000.00	1	S/.21 000.00
ARQUITECTO	2	S/.6 000.00	1	S/.12 000.00

ANALISTA	2	S/.6 000.00	1	S/.12 000.00
DESARROLLADOR	3	S/.7 000.00	1	S/.21 000.00
				S/.66 000.00

Cabe resaltar que la propuesta de innovación no implica la solicitud de un presupuesto adicional para el año 2024, pues la intervención se hace en el marco de la mejora del proceso, fortalecer y garantizar la transformación digital del país impulsado por la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2021-PCM/SGD, Lineamientos para la Conversión Integral de Procedimientos Administrativos a Plataformas o Servicios Digitales; Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, Reglamento de la Ley de Gobierno Digital y el Decreto de Urgencia N° 006-2020, que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.

En ese sentido, es importante indicar el desarrollo del “Sistema Inteligente APP SHONQO AYLLU BFA en el marco de un Plan de Comunicación a Gran Escala y Digitalizada”, ayudará a formar una Red de Familias Acogedoras y, permitirá incrementar la cantidad de familias y personas en el Banco de Familias Acogedoras; en consecuencia, la cantidad de niños, niñas y adolescentes tendrán una mayor posibilidad de formar parte de un hogar.

Finalmente, es importante indicar que cualquier inversión en NNA en palabras del economista Jorge Cárdenas, miembro del Comité de los Derechos del Niños en el “Seminario Internacional Inversión en la Niñez, una apuesta por la equidad a los 25 años de la CDN” (Lima 2014), es: “1) jurídicamente obligatorio, 2) económicamente rentable, 3) políticamente conveniente y 4) moralmente correcto. Señala, además, que no es suficiente invertir más en la infancia sino es necesario hacerlo mejor”.

## CONCLUSIONES

1. El acogimiento familiar se considera una alternativa que busca otorgar de manera temporal, protección a una niña, niño y adolescente que, por diversos motivos, no puede vivir con su familia de origen. A estas personas o familias se les llama familias acogedoras y son parte del BFA.
2. El acogimiento familiar es posible en familias por terceros previa evaluación, a fin de que deriven del Banco de Familias Acogedoras. Esta medida de cuidado alternativo para una niña, niño o adolescente que se encuentre sin protección familiar se denomina acogimiento familiar con tercero, y es un procedimiento administrativo a cargo de las Unidades de Protección Especial del MIMP.
3. A diciembre del año 2021, las regiones que cuentan con personas y familias acogedoras del MIMP son Lima, Callao, Junín, Lambayeque, La Libertad, Madre de Dios, Ica, Piura, Tacna, Arequipa, Ucayali, Ancash, Tumbes, Loreto, Cusco, Moquegua, Cajamarca, Puno, Huancavelica, Huánuco, Amazonas, Apurímac, Ayacucho y San Martín.
4. A diciembre del año 2021, se cuenta con 370 personas y familias que integran el Banco de Familias Acogedoras del MIMP, y que brindan protección provisional a 269 niñas, niños y adolescentes que, por el momento, no pueden vivir con sus respectivas familias.
5. Se identificaron las causas del problema. Para lograrlo, se realizaron entrevistas, desarrollo de *focus group*, cuestionarios, reuniones con temáticos especialistas del equipo del BFA, personas y familias que forman el BFA del MIMP. Además de revisión de evidencia e información científica. Luego, se sistematizó la información y, haciendo uso del diagrama de causa-efecto de Ishikawa, se pudieron determinar las causas de forma más precisa. Estas son las siguientes: i) insuficiente

fortalecimiento de capacidades y competencias del recurso humano del BFA, ii) deficiente incentivo económico para las personas y familias por terceros del BFA, iii) deficiente seguimiento y monitoreo y acompañamiento de las personas y familias por terceros del BFA que acogen a un NNA en situación de desprotección familiar, iv) procesos administrativos complejos para registrarse en el BFA y v) Deficiente uso de las Tecnologías de Información y Comunicación TIC en el BFA.

6. Seguidamente, mediante la tabla de jerarquización, se analizó las causas a partir de 5 dimensiones importantes en las cuales se asignaron puntos por cada una de estas para compararlas. De esta manera, se determinó que la causa de mayor impacto sobre el problema es el “Deficiente Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación TIC en el BFA”.
7. El uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en estudio surge como una alternativa para combatir esta causa, pues se propone el desarrollo de un “Sistema Inteligente APP SHONQO AYLLU BFA en el marco de un Plan de Comunicación a Gran Escala y Digitalizada” que permitirá informar y sensibilizar a las personas y familias acerca del Acogimiento Familiar y el Banco de Familias Acogedoras del MIMP. Además, el uso de APP permitirá reducir de 100 a menos de 50 días el proceso de registro, evaluación, seguimiento y aprobación para incorporarse al BFA, por ende, se dinamizará y agilizará los procesos para que una persona o familia se integre al Banco de Familias Acogedoras del MIMP, apoyado de una sensibilización masiva y digital.
8. Se analizó el marco normativo, procesos, evidencias, entrevistas, encuestas y *focus group* al equipo BFA, expertos en la temática de NNA, ONGs, personas y familias del BFA y, expertos en políticas públicas del entorno académico, teniendo como resultado un prototipo que consiste la implementación de un Sistema Inteligente APP SHONQO AYLLU BFA en el marco de un Plan de Comunicación a Gran Escala



y Digitalizada”, que está compuesta por dos productos: i) Plan de Comunicación a gran escala y digitalizado y ii) Sistema Inteligente APP BFA – “Shonqo Ayllu” (Familia de Corazón), mediante el cual se logrará informar y fortalecer los conocimientos sobre el acogimiento familiar, se ejecutará el fortalecimiento de capacidades y monitoreo articulado con el Sistema Integrado de Información para Niñas, Niños y Adolescente sin Cuidados Parentales o en Riesgo de Perderlos – SISNNA MIMP. Además de facilitar el proceso de inscripción y así simplificar la gestión de ser parte del BFA del MIMP. Asimismo, con el uso del APP, más familias de todo el país, podrán informarse acerca de la situación de los NNA en desprotección, el Acogimiento familiar y estarán más motivadas a formar parte del BFA.

9. Es Deseable el prototipo, porque intenta dar una solución al problema, el uso del APP contribuirá a que más personas y familias se informen, concienticen, inscriban, capaciten y el tiempo de inscripción sea menor, por ende; aumente el número de Familias Acogedoras que pertenezcan al BFA.
10. Es Factible el prototipo, porque existen elementos como, el equipo de trabajo, la disposición de tiempo, aptitudes para alcanzar la solución y los medios para aliarse con actores estratégicos.
11. Es Viable el prototipo, pues cumpliría su objetivo a partir de dos aspectos: a) la organización incluye dentro de su presupuesto el costo de la solución y, b) retorna la inversión.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aurrekoetxea, M., & Pozo, P. (2019). El papel del sistema de visitas en los casos de cese de acogimiento familiar: una aproximación desde la perspectiva profesional. *Cuadernos de Trabajo Social*, 32(2), 277-288. Fonte: <https://doi.org/10.5209/cuts.58318>
- Altaba, D. (2009). La Nueva Gestión Pública y la Gestión por Competencias. Tesis Doctoral del departamento de Gestión de empresas, Universitat Rovira I. Virgili. fonte: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8818/TESIS.pdf;sequence=1>
- Ballester, A. (2016). La adaptación del menor al proceso de acogimiento familiar: un enfoque ecológico. *Tesis Doctoral de Psicología, Universidad Jaume I*. Fonte: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/150341/Familias-de-acogida-evoluci%C3%B3n-y-perspectivas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bleeker, A. (2020). Strengthening ICT and Knowledge management capacity in support of the sustainable development of multi-island Caribbean SIDS. *Studies and Perspectives 81*. Eclac Sbregional Headquarters For The Caribbean. United National. Fonte: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45064/1/S1901146\\_en.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45064/1/S1901146_en.pdf)
- Canevaro, C. (2018). Familias de Acogida: la alternativa al SENAME que triunfa en Europa y que en Chile se puede potenciar. *El Definido*. Fonte: <https://www.eldefinido.cl/actualidad/mundo/9986/Familias-de-Acogida-la-alternativa-al-Sename-que-triunfa-en-Europa-y-que-en-Chile-se-puede-potenciar/>
- Cárcamo, K., Trujillo, F., & Lagomarsino, N. &. (2020). Revisión Sistemática de Estudios Empíricos en Contexto de Familia de Acogida en Iberoamérica. *Revista Señales - Revista Científica en infancia vulnerable y jóvenes infractores de Leyes*, 18-37.

Daffner, B. (2023). Por qué la inteligencia artificial (IA) será la tecnología de 2023. Una mirada a su pasado, presente y futuro. Fuente: <https://morethandigital.info/es/por-que-la-inteligencia-artificial-ia-sera-la-tecnologia-de-2023/>

Decreto Legislativo N° 1297. (29 de diciembre de 2016). Decreto Legislativo para la protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos.

Decreto Legislativo N° 1297. (2016). Decreto Legislativo para la Protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlo. Fuente: <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-legislativo-para-la-proteccion-de-ninas-ninos-y-ado-decreto-legislativo-n-1297-1468962-4>

Decreto Supremo N° 003-2012- MIMP. (2012). Reglamento de organización y funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP. Fuente: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-reglamento-de-organizacion-y-funciones-del-minister-decreto-supremo-n-003-2012-mimp-807070-4/>

Directiva N° 006-2018-MIMP. (2018). Directiva para la aplicación del acogimiento familiar com calidad de urgente, em familia extensa, com terceros y permanente. Fuente: [http://www.mimp.gob.pe/familiasacogedoras/rm\\_305\\_2018\\_mimp.pdf](http://www.mimp.gob.pe/familiasacogedoras/rm_305_2018_mimp.pdf)

Díaz, M. (2016). El acogimiento y los vínculos familiares: un estudio cualitativo sobre acogimiento en familia ajena en la Comunidad de Madrid. *Tesis doctoral en psicología, Universidad CEU San Pablo*. Fuente: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=157105>

Decreto Supremo N°005-2016-MIMP. (2016). Reglamento del Servicio de Investigación Tutelar.

Economic Commission for Latin America and the Caribbean (ECLAC), Digital Technologies for a new future (LC/TS.2021/43), Santiago, 2021. Elac.2022. Fonte: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46817/1/S2000960\\_en.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46817/1/S2000960_en.pdf)

Espinoza, V. (2016). Bienestar psicológico y autoeficacia percibida en adolescentes institucionalizados por situación de abandono. *Tesis de Psicología Clínica, Pontificia Universidad Católica del Perú*. Fonte: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7167>

Fernández, M. (2018). El acogimiento familiar en Iberoamérica. *Saúde e Sociedade*, 27(1), 268-289. Fonte: <https://doi.org/10.1590/s0104-12902018170647>

Fernández C. (2021). El clima laboral en el área administrativa de la Dirección de Protección Especial de una entidad pública en Lima, periodo 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle"]. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/5381/EI%20clima%20laboral%20en%20el%20c3%a1rea%20administrativa.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (2018). Manual para la implementación de un programa de acogimiento familiar para niños, niñas y adolescentes en México. *Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar – RELAF*.

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (2018). Relevamiento y sistematización de Programas de cuidado alternativo en Ámbito Familiar.

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia - UNICEF. (2016). Guía de estándares para el personal de las entidades públicas y privadas que se ocupan de la protección de derechos de niñas, niños y adolescentes. Fonte: [https://www.unicef.org/protection/Guia\\_Estandares\\_Operadores\\_Directrices\\_%282%29.pdf](https://www.unicef.org/protection/Guia_Estandares_Operadores_Directrices_%282%29.pdf)

- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (2019). Estudio de revisión y análisis de Programas de Familias de Acogida. Fuente: <https://www.unicef.org/chile/media/2436/file/desinternacion.pdf>
- Gobierno de Navarra. (s.f.). Metodología para el diseño de planes de comunicación. Fuente: <http://www.navarra.es/nr/rdonlyres/5fbd54a1-d7cf-4eaf-9ec3-43ad2fcd3a9e/0/guiaparaelaborarunplandecomunicacion2012x.pdf>
- Gobierno Regional de Murcia. (2020). Glosario de Familia y Menor. Fuente: [https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=5988&IDTIPO=100&RASTRO=c376\\$m](https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=5988&IDTIPO=100&RASTRO=c376$m)
- Greenberg, A., & Williamson, J. (2010). Families, Not Orphanages, Better Care Network.
- Herce, C., Achúcarro, C., Gorostiaga, A., & Torres, B. (2013). La integración del menor en la familia de acogida: factores facilitadores. *Intervención Psicosocial*, 12(2), 163-177. Fuente: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1798/179818034004>
- Herrera, J. (2018). Políticas públicas de protección de niños en estado de abandono: Perú 1990– 2015. *Tesis de posgrado*. Lima.
- INABIF; BUCKNER PERÚ. (2013). Acogimiento familiar. Lima.
- INEI - UNICEF. (2011). Estado de la Niñez en el Perú Primera.
- INEI. (2015). Encuesta Nacional de Hogares. ENAHO 2015. Lima. Fuente: <http://iinei.inei.gob.pe/microdatos/>
- Jiménez, P. (2018). Familias de acogida especializada: Una mirada desde participantes egresados/as del Programa “Arcángel San Miguel” en la Provincia de Malleco. *Tesis de Magister en intervención Familiar, Universidad de Concepción, Chile*. Fuente: [http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/3169/4/Tesis\\_Familias\\_de\\_Acogida\\_especializada.Image.Marked.pdf](http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/3169/4/Tesis_Familias_de_Acogida_especializada.Image.Marked.pdf)
- Ley 30364. (2015). Ley 30364 para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.



- Ley N° 27337. (2000). CODIGO DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES.
- Ley N° 30403. (2015). Ley N° 30403 que prohíbe el uso de castigo físico y humillante contra los niños, niñas y adolescentes.
- Ley N° 30466. (2016). Ley N° 30466 que establece parámetros y garantías procesales para la consideración primordial del interés superior del niño.
- Ley N° 27337. (2000). Aprueba el Nuevo Código de los Niños y Adolescentes. Fuente: <https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dga/nuevo-codigo-ninos-adolescentes.pdf>
- Li, P. (2019). El acogimiento familiar. *Trabajo de suficiencia profesional en Derecho, Universidad San Pedro*. Fuente: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/10368>
- Liao, Y. (2016). Cultura del amante: amor, emoción y corazón en el acogimiento familiar de niños y niñas con discapacidad de Nanchang. *Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona*. Fuente: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=98938>
- Mesa Interinstitucional por el Derecho a Vivir en Familia. (2018). Ruta de atención en procesos de reintegración familiar para equipos técnicos de centros de acogida, familia sustituta transitoria u otras modalidades alternativas. Fuente: <https://www.unicef.org/bolivia/sites/unicef.org.bolivia/files/2020-01/bol-cochabamba-ruta-reintegracion-familiar-2018.pdf>
- MIMP. (2012). Manual de Intervención en Centros de Atención Residencial de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales. Fuente: [https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgna/manual\\_intervencion\\_dgna.pdf](https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgna/manual_intervencion_dgna.pdf)
- MIMP. (2012). Plan Nacional de Acción por la Infancia y la Adolescencia 2012-2021, PNAIA 2021. *Aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-2012-MIMP*. Fuente: [https://www.mimp.gob.pe/webs/mimp/pnaia/pdf/Documento\\_PNAIA.pdf](https://www.mimp.gob.pe/webs/mimp/pnaia/pdf/Documento_PNAIA.pdf)

- MIMP. (2012). Plan Nacional de Acción por la Infancia y la Adolescencia 2012-2021. Resumen Ejecutivo. Lima.
- MIMP. (2016). Entender para prevenir. Lima.
- MIMP. (2016). Propuestas y acciones para la protección y promoción de los derechos de las Poblaciones Vulnerables 2016-2021.
- MIMP. (2020). *Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes*. Fuente: Dirección de Protección Especial:  
<https://www.mimp.gob.pe/direcciones/dgna/contenidos/articulos.php?codigo=15>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2021). Aprobación del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, aprobado por Resolución Ministerial N° 208-2021-MIMP.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2069135/Texto%20Integrado%20de%20Reglamento%20de%20Organizaci%C3%B3n%20y%20Funciones.pdf>
- Molero, R., Gil, M., & Díaz, I. (2014). Indicadores de calidad del proceso de acogimiento familiar. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 475-481. Fuente: <http://dx.doi.org/10.17060/ijodaep.2014.n1.v2.463>
- Molina, M., Mateos, A., & Violant, V. (2015). Estilos de vida saludables de adolescentes acogidos en familia extensa. *Revista de Ciencias Sociales*, 479-493. Fuente: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=280/28043815003>
- Montserrat, C. (2006). Acogimiento en familia extensa: un estudio desde la perspectiva de los acogedores, de los niños y niñas acogidos y de los profesionales que intervienen. *Psychosocial Intervention*, 203-221. Fuente: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-05592006000200006&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-05592006000200006&lng=es&tlng=es).

Moretti, M y Torrecilla, N (2019). Desarrollo en las infancias institucionalizadas y en familias de acogida temporal. Una revisión bibliográfica. Copyrigh of Interdisciplinaria: Revista de Psicología y Ciencias Afines, Argentina

Muñoz, C., Méndez, R., Condeza, R., & Covarrubias, F. (2019). Familias de Acogida Externa: un desafío de política pública. Fuente: <https://politicaspUBLICAS.uc.cl/agenda/seminario-familias-de-acogida-externa-un-desafio-de-politica-publica/>

Muñoz, C., Méndez, R., Condeza, R., & Covarrubias, F. (2019). Familias de Acogida Externa: un desafío de política pública. Chile.

ONU. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño .

Palomino, J. (2013). La situación de niños, niñas y adolescentes en las instituciones de protección y cuidado de América Latina y el Caribe. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), Oficina Regional para América Latina y el Caribe, Panamá

Parry, J., Vidal, M., & Polanco, C. (2020). La Unidad de Acogimiento Familiar, UDAF: una experiencia de los Programas Familias de Acogida Especializado de la Fundación DEM. *Revista Señales - Revista Científica en infancia vulnerable y jóvenes infractores de Leyes*, 40-55.

Parry, J., Vidal, M., & Polanco, C. (2020). La Unidad de Acogimiento Familiar, UDAF: una experiencia de los Programas Familias de Acogida Especializado de la Fundación DEM. *Revista Señales, Revista Científica en infancia vulnerable y jóvenes infractores de Leyes*, 40-54. Fuente: <http://www.sename.cl/web/revista-senales/>.

Plataforma de la Infancia - España. (2020). *Convención sobre los Derechos del Niño*. Fuente: <https://plataformadeinfancia.org/derechos-de-infancia/la-convencion-de-los-derechos-de-la->

infancia/?gclid=CjwKCAjw4rf6BRAvEiwAn2Q76lOqcie2XgiCJo51K8rYFskeqv0wce  
ajROK4tEVKXgAs6i0xbbQc2RoCP\_MQAvD\_BwE.

Poyatos, A. (2016). El acogimiento familiar de la infancia: modelos de familia y contextos de intervención social. *Tesis Doctoral, Universidad de Valencia*. Fonte: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=103889>

PUCP. (2019). Guía de elaboración del proyecto de innovación. Lima.

Real Academia Española (2021). Diccionario de la lengua española. Edición del tricentenario. Fonte: <https://dle.rae.es/insuficiente>

Rivas, F. (2016). El acogimiento familiar del código civil en el sistema público de protección de menores. *Tesis doctoral, Universidad de Valladolid*. Fonte: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=187246>

Saavedra, L. (2014). Identificación de las características del desarrollo de adolescentes insertos en programas familias de acogida simple y en sistemas residenciales. Modalidades de protección para adolescentes en Chile. *Tesis de en Familia con mención en Intervención Familiar, Universidad del Bio Bio*. Fonte: [http://repopib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/335/1/Saavedra\\_Arias\\_Larissa\\_Andrea.pdf](http://repopib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/335/1/Saavedra_Arias_Larissa_Andrea.pdf)

Sala, M. (2017). Adaptación familiar de los niños y niñas acogidos en familia ajena. *Tesis Doctoral, Universidad de Málaga*. Fonte: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=137809>

Salinas, D. (2018). Familias de acogida: evolución y perspectivas. *Memoria de Lic. en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de Chile*. Fonte: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/150341>

Sename . (2015). Orientación técnica Programa Familias de Acogida Especializada con Programa de Protección Especializado FAE/PRO.

- Silva, D y Domínguez, P. (2017). Des internar, sí. Pero ¿Cómo? Controversias para comprender y transformar las propuestas institucionales de protección a la infancia y la adolescencia. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF, Uruguay. [https://www.bibliotecaunicef.uy/doc\\_num.php?explnum\\_id=161](https://www.bibliotecaunicef.uy/doc_num.php?explnum_id=161)
- Valgañón, M. (2014). Estilo de funcionamiento de las familias de acogida y conducta adaptativa - autoconcepto de los niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado. *Salud & Sociedad*, 156-169. Fuente: <https://doi.org/10.22199/S07187475.2014.0002.00001>
- Valgañón, M. (2016). Estilo de funcionamiento de las familias de acogida y conducta adaptativa - autoconcepto de los niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado. *Salud & Sociedad*, 156-169. Fuente: <https://doi.org/10.22199/S07187475.2014.0002.00001>
- Vargas, F. (2020). Fortaleciendo el cuidado alternativo familiar en Chile. Programa Familias de Acogida. *Revista Señales - Revista Científica en infancia vulnerable y jóvenes infractores de Ley*, XIII(22), 4-18. Fuente: <http://www.sename.cl/web/revista-senales/>
- Vásquez, V., & Estrada. (2014). Los hogares sustitutos como medida de restablecimiento de derechos de los niños, niñas y adolescentes en Colombia. *Derecho Público*, 1-31. Fuente: <http://dx.doi.org/10.15425/redepub.37.2016.03>
- Villar, M. (2020). El acogimiento en familia educadora como medida de protección: Estudio sobre la Comunitat Valenciana. *Tesis doctoral, Universidad de Valencia*. Fuente: <http://roderic.uv.es/handle/10550/73236>
- Zavala, M. (2020). Acogimiento familiar en Chile: perfiles familiares y ajuste de los niños y niñas acogidos. *Tesis Doctoral, Universidad de Sevilla*. Fuente: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=47534>



## ANEXOS

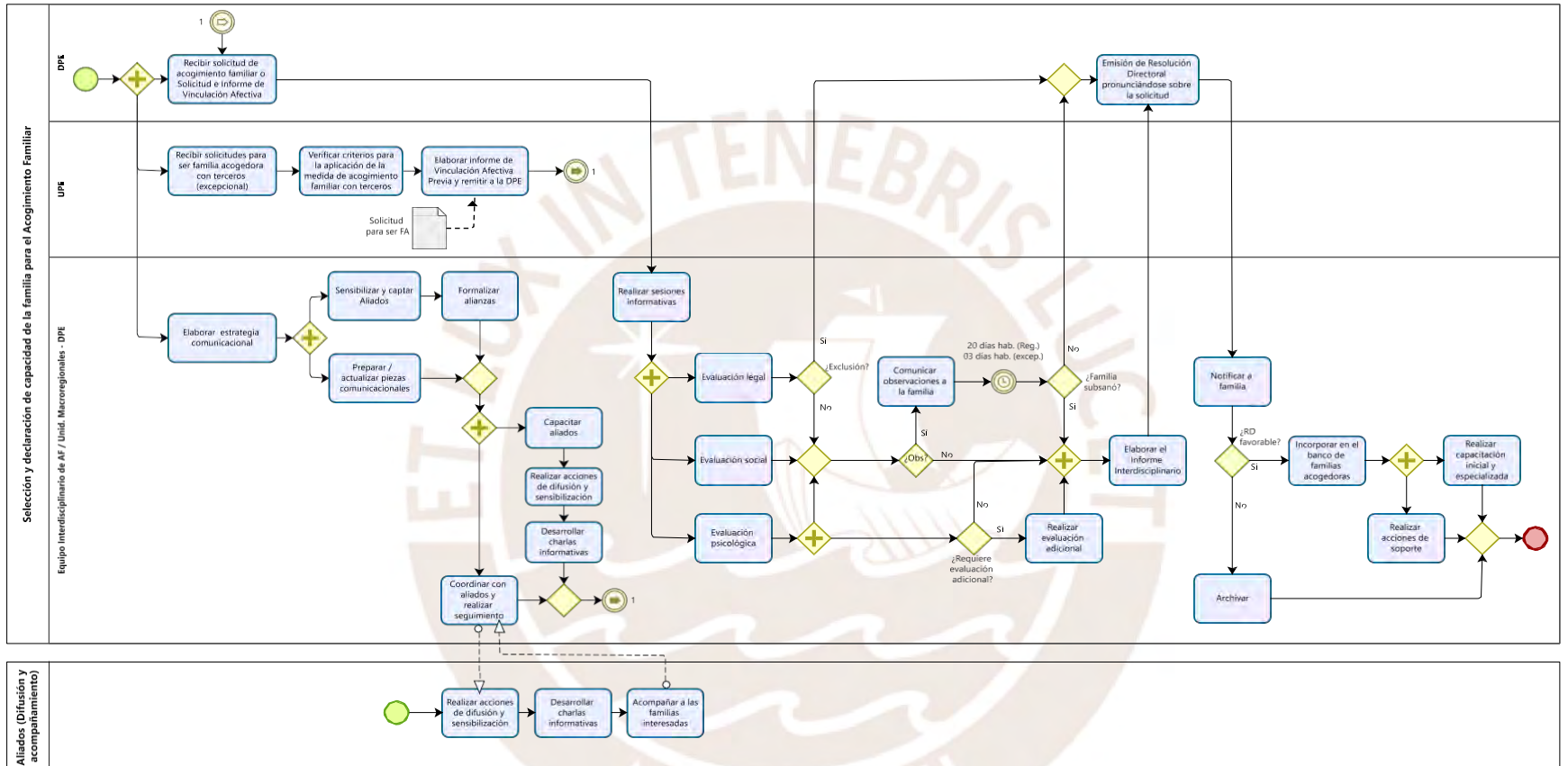
### ANEXO 1: ARQUITECTURA DEL PROBLEMA

Dimensión de la arquitectura del problema	Preguntas	Objetivos	Hipótesis	Fuentes de datos	Herramientas
Magnitud del problema en el Banco de Familia Acogedora	<b>Pregunta 1:</b> ¿Por qué es insuficiente el número de familias acogedoras por terceros entre el periodo 2019-2021?	Determinar por qué es insuficiente el número de familias acogedoras por terceros en el Banco de Familias Acogedoras del MIMP, periodo 2019-2021	Existe un insuficiente Número de Familias Acogedoras por terceros que hace posible la integración o reintegración familiar de NNA en situación de desprotección familiar entre el 2019 y 2021	Antecedentes nacionales e internacionales de la investigación, datos estadísticos	Revisión de base de datos
Proceso del Banco de Familia Acogedora	<b>Pregunta 2:</b> ¿Cómo se desarrolla el proceso para registrarse en el Banco de Familias Acogedoras entre el 2019 y 2021?	Describir el proceso del Banco de Familias Acogedoras entre el 2019 y 2021	El proceso entre el 2019 y 2021 para el Banco de Familias Acogedoras está compuesto por 4 etapas generales: i) presentación de la solicitud y sesiones informativas ii) Evaluación interdisciplinaria y iii) Declaración de la capacidad de la persona o familia acogedora e incorporación al Banco de Familia Acogedora a cargo de la DPE y iv) Capacitación inicial y especializada.	Documentos oficiales del MIMP.  Flujo de procesos del Banco de Familias Acogedoras	Revisión documental  Revisión de anexo 2 del programa presupuestal 117 – Modelo Operacional de la actividad 5006335 “Selección y declaración de capacidad de las familias para el acogimiento familiar”.
Actores en el proceso del Banco de Familias Acogedoras	<b>Pregunta 3:</b> ¿Quiénes son los actores que participan en el proceso del Banco de Familias Acogedoras que permiten la integración o reintegración familiar de NNA en desprotección familiar en el Perú entre el 2019 y 2021?	Determinar quiénes son los actores que participan en el proceso del Banco de Familias Acogedoras que permiten la integración o reintegración de las NNA en	Los actores que participan del proceso del Banco de Familias Acogedoras que permiten la integración o reintegración de NNA en desprotección familiar son:	Director de la Dirección de Protección Especial y equipo de profesionales del BFA	Entrevista
				Familia vigente del BFA	Entrevista
				Documentos oficiales del MIMP.	Revisión documental Mapa de proceso BFA
				Director General de la Dirección General de Niñas, niños y Adolescentes.	Entrevista

		desprotección familiar en el Perú, entre el 2019-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los padres y/o responsables del cuidado del NNA.</li> <li>- Familias acogedoras por terceros registrados en el BFA</li> <li>- Equipo de profesionales interdisciplinario DPE/UPE, tales como psicólogos, sociales y legales de la DPE.</li> <li>- Director de las DPE/UPE.</li> </ul>	<p>Director de la Dirección de Protección Especial y Unidad de Protección Especial</p> <p>Equipo de profesionales del BFA</p> <p>Familias Acogedoras (terceros)</p>	<p>Entrevista</p> <p>Entrevista y encuesta</p> <p>encuesta</p>
Características sociales, económicas y culturales de las familias acogedoras por terceros que están registradas en el BFA	<b>Pregunta 4:</b> ¿Cuáles son las características sociales, económicas y culturales de las familias acogedoras por terceros que están registradas en el BFA entre el 2019 y 2021?	Determinar cuáles son las características sociales, económicas y culturales de las familias acogedoras por terceros que están registradas en el BFA entre el 2019 y 2021.	Algunas de las características sociales, económicas y culturales de las familias acogedoras por terceros son: personas o familias profesionales, ingreso medio alto, alta nivel de colaboración con los más vulnerables, cuentan con un hogar estable y consideran a la familia como un pilar fundamental para el desarrollo del NNA.	<p>Director de la Dirección de Protección Especial</p> <p>Documentos oficiales del MIMP.</p> <p>Familias Acogedoras activas (terceros)</p>	<p>Entrevista</p> <p>Revisión documental</p> <p>Encuesta</p>

Fuente: Elaboración propia basado en (Bason, 2018; Escuela de Gobierno y Políticas Públicas, 2012; Laboratorio de Gobierno, 2018)

## NEXO 2: FLUJO DE PROCESO DEL BFA

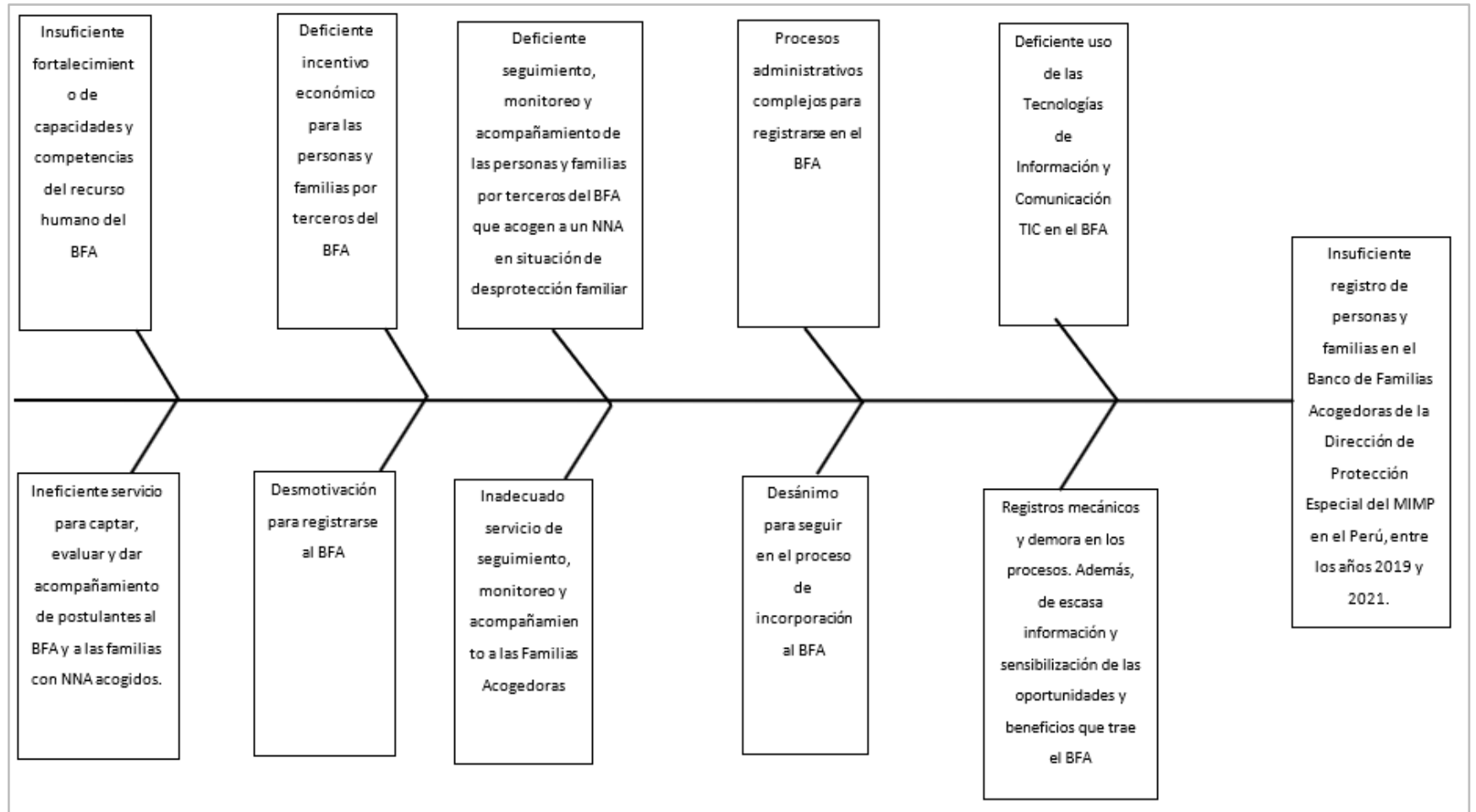


### ANEXO 3: DISEÑO CAUSAL

Preguntas	Objetivo	Hipótesis	Fuentes de datos	Herramientas	Método de análisis
¿Cuáles son los factores que explican el insuficiente registro de personas y familias acogedoras por terceros en el Banco de Familias Acogedoras de la Dirección de Protección especial del MIMP?	<b>Pregunta 3:</b> Explicar las causas que generan que exista un insuficiente registro de personas y familias acogedoras por terceros en el Banco de Familias Acogedoras de la Dirección de Protección especial del MIMP.	Las causas que generan que exista un insuficiente registro de personas y familias acogedoras por terceros en el Banco de Familias Acogedoras de la Dirección de Protección especial del MIMP son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Insuficiente personal capacitado y especializado en el BFA.</li> <li>• Deficiente incentivo económico para las personas y familias por terceros del BFA.</li> <li>• Deficiente seguimiento y monitoreo de las personas y familias por terceros del BFA, que acogen a un NNA en situación de desprotección familiar.</li> <li>• Procesos administrativos complejos para registrarse en el BFA.</li> <li>• Deficiente uso de las tecnologías de Información y Comunicaciones en el BFA.</li> </ul>	Documentos oficiales del MIMP.	Revisión documental	Rastreo de proceso (Process Tracing)
			Personas y familias activas del BFA.	Encuesta	
			Expertos en Niñez de UNICEF	Entrevista	
			Directivos de la Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes y la Dirección de Protección Especial	Entrevista	
			Equipo de profesionales del BFA.	Entrevista y encuesta	
Papers académicos	Revisión de información				

Fuente: Elaboración propia basado en (Bason, 2018; Escuela de Gobierno y Políticas Públicas, 2012; Laboratorio de Gobierno, 2018)

#### ANEXO 4: DIAGRAMA CAUSAL ISHIKAWA





## ANEXO 5. CONSENTIMIENTO INFORMADO Y ENTREVISTAS

### Consentimiento Informado

El presente estudio es conducido por el Sr. Jhonafer Jesús Julca Rodríguez, identificado con N° de DNI: 43213712 y las señoritas, Sintia Smit León León y Perla Soledad oliva Zapata con N° de DNI: 42911723 y 45978564 respectivamente, quienes han concluido la Maestría de Gobierno y Políticas Públicas de la Pontificia Universidad Católica del Perú. La meta de este estudio es comprender el servicio del Banco de Familias Acogedoras del MIMP.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder una entrevista o participar en Focus Gropu, lo que le tomará de 20 a 40 minutos de su tiempo. La conversación será grabada. De este modo, podré transcribir las ideas que usted haya expresado.

Su participación será voluntaria y en anonimato. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no será utilizada para ningún otro propósito que no esté contemplado en este estudio.

Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del estudio, usted es libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Además, puede finalizar su participación en cualquier momento del estudio sin que esto represente algún perjuicio para usted. Si se sintiera incómodo frente a alguna de las preguntas, puede mencionarlo.

¿Accede usted participar de esta entrevista?

-----

FIRMA

## **GUÍA DE ENTREVISTA PARA EL EQUIPO DE TRABAJO DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL**

### **1. Conocer al entrevistado**

- Cargo que ocupó/actual
- ¿Cuáles son o fueron las principales funciones desarrolladas por usted?

### **2. Nivel de conocimiento del tema y relevancia**

- ¿Cómo se realiza el proceso del acogimiento familiar en el marco del Decreto Legislativo 1297?
- ¿En algún documento está establecido el número de personas o Familias Acogedoras por terceros que se encuentran en el MIMP y cuantas de estas cuentan con niños, niñas y adolescentes?
- ¿Qué documentos son necesarios y suficientes para calificar como familia acogedora en el Banco de Familias Acogedoras?
- ¿Qué directivas y otros documentos son relevantes para mejorar los servicios del Banco de Familias Acogedoras?

### **3. Percepción de cumplimiento**

- ¿Cuál es el principal objetivo de contar con un Banco de Familias Acogedoras?  
¿Por qué?
- ¿Cree que se cumple lo establecido en la directiva y otros documentos relacionados?
- ¿Se cumple con la estrategia o metodología para las sesiones informativas y por ende los pasos para que las personas y familias puedan incorporarse al Banco de Familias Acogedoras?
- ¿Existe interés en incrementar a más personas y familias al Banco de Familias Acogedoras?

- ¿Existe acompañamiento a las familias de acogida y su relación con el proceso de enlace y corte entre el NNA y la familia de acogida?
- Explique, ¿cómo se desarrolla la capacitación a las familias acogedoras? ¿existe una guía?

#### **4. Causas del bajo número de personas o familias en el Banco de Familias Acogedoras del MIMP**

- ¿Cuáles cree usted que son las principales causas del bajo número de personas y familias en el Banco de familias Acogedoras del MIMP? Explique las causas.
- ¿Qué desmotiva a las personas y familias a seguir con el proceso de incorporación al Banco de Familias Acogedoras del MIMP o su retiro de este?
- ¿Cree que hay causas externas que contribuyen con el bajo número de personas y familias que son parte del Banco de Familias Acogedoras del MIMP?

#### **5. Medidas correctivas**

- ¿Qué medidas tomaría o tomaron para incrementar el número de personas o familias en el Banco de Familias Acogedoras del MIMP? ¿Tuvieron éxito?
- ¿Cuáles serían sus recomendaciones para lograr que más personas y familias se encuentren más motivados para postular al Banco de Familias Acogedoras del MIMP?
- ¿Considera que contar con un mayor número de profesionales con experiencia ayudaría a incrementar el número de personas o familias en el Banco de Familias Acogedoras del MIMP?
- ¿Considera que contar con una comunicación estratégica y masiva ayudaría a incrementar el número de personas o familias en el Banco de Familias Acogedoras del MIMP?

- ¿Mejorarían las condiciones de las niñas, niños y adolescentes que se encuentran en una situación de desprotección familiar, la incorporación a una familia acogedora?
- ¿Le gustaría agregar algo más?



**GUÍA DE ENTREVISTA PARA LOS PERSONAS O FAMILIAS QUE FORMAN PARTE  
DEL BANCO DE FAMILIAS ACOGEDORAS DEL MIMP**

**1. Conocer al entrevistado**

- Ocupación
- Edad y nacionalidad
- ¿Nivel alcanzado en educación básica regular y/o superior?
- ¿Cuenta usted con acceso a internet?

**2. Nivel de conocimiento del tema y relevancia**

- ¿Como se enteró sobre la existencia del Banco de Familias Acogedoras del MIMP?
- ¿Qué requisito o procedimiento considera el más complejo para incorporarse al Banco de Familias Acogedoras del MIMP?
- ¿Como conoce de la existencia de niñas, niños y adolescentes que se encuentran en situación de desprotección familiar?
- ¿Qué conoce o cómo define un Centro de Acogida Residencia para niños, niñas y adolescentes en desprotección familiar?
- ¿Conoce el marco normativo sobre la situación de las niñas, niños y adolescentes que se encuentran en riesgo o desprotección familiar, Acogimiento Familiar y Banco de Familias Acogedoras del MIMP?

**3. Percepción de la importancia de ser una familia acogedora**

- ¿Cuál cree usted que es el principal objetivo de contar con un Banco de Familias Acogedoras?
- ¿Consideras positiva tu experiencia como parte del Banco de Familias Acogedoras del MIMP?



- ¿Recomendarías a otras personas o familias ser parte del Banco de Familias Acogedoras del MIMP?
- ¿Continuaría usted acogiendo niñas, niños y adolescentes en desprotección familiar?

#### **4. Causas del bajo número de personas o familias en el Banco de Familias**

##### **Acogedoras del MIMP**

- ¿Cuáles considera usted que son las principales causas del bajo número de personas o familias en el Banco de familias Acogedoras del MIMP?
- ¿Existe algún procedimiento, componente emocional, otros que le desmotivó a usted a postular al Banco de Familias Acogedoras del MIMP?
- ¿Cree que hay causas externas que contribuyen con el bajo número de personas y familias que son parte del Banco de Familias Acogedoras del MIMP?

#### **5. Medidas correctivas**

- ¿Qué medidas o procedimientos cree usted que debería tomar o corregir el MIMP para incrementar el número de personas o familias en el Banco de Familias Acogedoras del MIMP? ¿Cree usted que tendría éxito?
- ¿Cuáles serían sus recomendaciones para lograr que más personas o familias se encuentren y estén más motivados a postular al Banco de Familias Acogedoras del MIMP?
- ¿Considera que contar con una comunicación estratégica y masiva ayudaría a incrementar el número de personas o familias en el Banco de Familias Acogedoras del MIMP?
- ¿Cree usted que mejorarían las condiciones de las niñas, niños y adolescentes que se encuentran en una situación de desprotección familiar, la incorporación de más familias o personas al Banco de Familias Acogedoras?

- ¿Le gustaría agregar algo más?

## 6. Conductores que impactan en la satisfacción de las personas

### a) Trato profesional durante la atención

- ¿Consideras usted que existe profesionalismo y conocimiento, empatía, respeto e igualdad en el trato con la persona o familia en la selección y declaración de capacidad de la familia para el acogimiento familiar?

### b) Información

- ¿Considera usted que la información que le brindaron sobre el Banco de Familia Acogedora fue sencilla, precisa, clara, veraz y oportuna?
- ¿Existió una comunicación fluida y transparente acerca de los requisitos, estado y progreso durante el proceso de evaluación para ser parte del Banco de Familia Acogedora?

### c) Tiempo de provisión

- ¿Considera usted que el tiempo en el proceso de evaluación para ser parte del Banco de Familia Acogedora fue oportuna?
- ¿Cuántas veces se contactó con la entidad a fin de cumplirse los plazos indicados en el proceso?

### d) Resultado de la gestión/entrega

- ¿Considera usted que la aplicación de los procedimientos y normativa vigente fue oportuna y eficiente?
- ¿Existió algún costo y considera que fue razonable?

### e) Accesibilidad

- ¿considera que el canal de atención, horarios, lenguaje fue la más idónea?
- ¿Recomendaría algún canal de atención que considere mejor en estos tiempos?

f) Confianza

- ¿Le genera confianza el equipo que acompaña en el proceso de evaluación a las personas o familias que son parte del Banco de Familias Acogedoras del MIMP?
- ¿Considera usted que existe transparencia en la gestión del trámite?



## ANEXO 4. PROCESO QUE SE SIGUE EN LA PRACTICA PARA QUE LAS PERSONAS O FAMILIAS PUEдан INCORPORARSE AL BANCO DE FAMILIA ACOGEDORA DEL MIMP

