

# PLAN DE SEGUIMIENTO PARA IMPLEMENTACIÓN EFICIENTE DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN CONJUNTA ENTRE EL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER Y LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD PARA LA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO



**Coronel Portillo - Ucayali**

## INTRODUCCIÓN

La violencia de género es una de las violaciones más graves de los derechos humanos, afectando a millones de mujeres en todo el mundo y manifestándose en diversas formas, desde la violencia física y sexual hasta la psicológica y económica. En nuestro país, las cifras son preocupantes: el último informe del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables indica que más de 100,000 denuncias de violencia de género fueron registradas en el último año, lo que refleja una realidad alarmante que exige una respuesta efectiva y coordinada por parte de las instituciones de salud y justicia.

Los Establecimientos de Salud (EE. SS) y el Centro de Emergencia Mujer (CEM) son pilares fundamentales en la atención a las víctimas de violencia de género. Estos servicios no solo ofrecen atención médica y psicológica, sino que también proporcionan apoyo legal y social, creando un espacio seguro donde las mujeres pueden recibir la ayuda que necesitan. Sin embargo, a pesar de la importancia de estos servicios, se ha identificado que la atención brindada presenta deficiencias significativas. Un estudio reciente reveló que solo el 60% de las mujeres atendidas en el CEM reportaron haber recibido un tratamiento adecuado y oportuno, lo que pone de manifiesto la necesidad urgente de mejorar la calidad y la accesibilidad de estos servicios.

El presente plan de seguimiento tiene como objetivo evaluar la implementación de los EE. SS y el CEM, así como proponer alternativas de mejora que aseguren una atención integral y de calidad para las víctimas de violencia de género. Este documento se fundamenta en un enfoque basado en datos cuantitativos y cualitativos, que permitirá identificar las barreras existentes en la atención y proponer estrategias efectivas para superarlas.

Entre los aspectos que buscará abordar la ejecución de este plan se incluyen:

- 1. Análisis de la Capacidad de Atención:** Evaluar la infraestructura y los recursos humanos disponibles en los EE. SS y el CEM, así como la capacitación del personal en temas de género y atención a víctimas. Esto incluye la revisión de protocolos de atención y la disponibilidad de servicios especializados.
- 2. Calidad de la Atención:** Realizar encuestas y entrevistas a las víctimas que han utilizado estos servicios para evaluar su satisfacción y la calidad de la atención recibida. Esto permitirá identificar áreas específicas que requieren mejoras, como tiempos de espera, trato recibido y seguimiento posterior a la atención.
- 3. Coordinación Interinstitucional:** Fomentar la colaboración entre diferentes instituciones, como el Ministerio de Salud, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y organizaciones no gubernamentales, para crear una red de apoyo integral que garantice una atención continua y efectiva a las víctimas.
- 4. Sensibilización y Capacitación:** Proponer programas de sensibilización y capacitación para el personal de salud y otros actores involucrados en la atención a víctimas, con el fin de promover una cultura de respeto y empatía hacia las mujeres que han sufrido violencia.
- 5. Monitoreo y Evaluación Continua:** Establecer indicadores claros y mecanismos de monitoreo que permitan evaluar de manera continua la efectividad de las acciones implementadas, asegurando que se realicen ajustes necesarios en función de los resultados obtenidos.

En ese sentido, este plan no solo busca ser una herramienta técnica, sino también un instrumento ciudadano de vigilancia y participación social. Involucrar a la comunidad en el seguimiento de la atención a las víctimas permite empoderar a la población, visibilizar situaciones de riesgo, y fortalecer la respuesta institucional desde un enfoque más humano, cercano y corresponsable. Solo con el compromiso de todas y todos será posible garantizar una atención digna y efectiva a quienes enfrentan la violencia de género.

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### 1.1. Alcance

El presente plan de seguimiento tiene un alcance territorial centrado en la provincia de **Coronel Portillo**, región Ucayali, donde se busca verificar y fortalecer el rol activo de la ciudadanía en la vigilancia y evaluación del cumplimiento de los protocolos de atención a víctimas de violencia de género, particularmente en la articulación entre el **Centro de Emergencia Mujer Pucallpa** (en adelante **CEM**) y **los Establecimientos de Salud** (en adelante **EE. SS.**).

El plan está dirigido a:

- Sociedad civil organizada: ONG, redes juveniles, colectivos de derechos humanos y demás actores que trabajan en la erradicación de la violencia de género.
- Víctimas de violencia y personas en situación de riesgo que acuden a los servicios.
- Equipos del CEM Pucallpa y personal de los EE. SS involucrado en la atención a víctimas.
- Actores institucionales locales comprometidos con la erradicación de la violencia de género.

Este seguimiento comunitario se centrará en:

- Observar la calidad, oportunidad y calidez de la atención brindada a las víctimas de violencia de género.
- Verificar la existencia de coordinación efectiva entre el CEM Pucallpa y los EE. SS.
- Identificar barreras de acceso o situaciones que revictimizan a las personas afectadas.
- Promover acciones de mejora continua a partir de los hallazgos ciudadanos.
- Verificar el cumplimiento de los protocolos establecidos en el D.S. N.º 008-2019-SA.

Asimismo, este plan tiene un enfoque participativo, de género, interseccional, intercultural y de derechos humanos, con especial atención a mujeres, niñas, adolescentes, personas con discapacidad y miembros de pueblos indígenas que pudieran estar en situación de mayor vulnerabilidad.

### 1.2. Justificación

El presente plan de seguimiento se sustenta en un diagnóstico participativo recogido durante una jornada de capacitación dirigida a personal de los EE. SS de la provincia de Coronel Portillo y profesionales del CEM. En dicho espacio se identificaron nudos críticos estructurales y operativos que afectan directamente la articulación entre estas instituciones, así como la calidad de la atención brindada a las víctimas de violencia de género.

Entre los principales hallazgos destacan:

- La ausencia de un directorio actualizado de instituciones y contactos para la derivación efectiva de casos.
- La escasa capacitación y actualización del personal de salud, muchas veces agravada por la rotación constante, lo que genera desconocimiento del protocolo de atención integral.
- El temor del personal a posibles represalias, lo que limita la denuncia y la activación de rutas de protección.

- La falta de mecanismos estandarizados para la entrega del kit de emergencia en casos de violencia sexual.
- La débil operatividad de los comités intersectoriales, que deberían ejercer funciones de articulación, seguimiento y mejora continua.
- La limitada disponibilidad de materiales informativos dentro de los EE. SS para sensibilizar y orientar tanto al personal como a las personas usuarias.

Estos hallazgos evidencian que, pese a los esfuerzos normativos e institucionales, aún persisten brechas importantes que impiden una atención integral, coordinada y con enfoque de derechos. Por ello, el presente plan plantea no solo monitorear el cumplimiento de los protocolos, sino también movilizar a la ciudadanía organizada para incidir en los cambios necesarios desde una mirada crítica, activa y constructiva.

El diagnóstico del taller sirve como base legítima y actualizada para diseñar estrategias y acciones propuestas en este documento, y refuerza la necesidad de contar con un modelo participativo de vigilancia que impulse mejoras concretas en la articulación entre salud y protección frente a la violencia.

Asimismo, durante este espacio se evidenció que la violencia de género y las barreras de acceso a los servicios se agravan en el caso de adolescentes, juventudes, mujeres de comunidades indígenas y personas de la diversidad sexual y de género. Estas poblaciones, históricamente excluidas, enfrentan obstáculos particulares como:

- Adolescentes que no reconocen formas sutiles de violencia y no acceden a orientación temprana.
- Mujeres indígenas que no reciben atención en su lengua materna y desconfían del sistema institucional.
- Personas LGTBIQ+ que temen ser juzgadas o discriminadas por el personal de salud o del CEM.
- Jóvenes en situación de pobreza que no cuentan con recursos para movilizarse o sostener tratamientos de recuperación.

Este plan responde a estas brechas incorporando una lógica de vigilancia con enfoque interseccional, desde las voces de quienes históricamente han sido invisibilizadas.

### **1.3. Marco Normativo**

El presente plan se sustenta en el marco legal vigente que regula la atención integral de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar, con énfasis en la articulación operativa entre el CEM y los EE. SS. Esta articulación tiene como objetivo garantizar una respuesta oportuna, coordinada, integral y con enfoque de derechos.

- Decreto Supremo N.º 008-2019-SA: Norma central que aprueba el Protocolo de actuación conjunta entre los CEM y los Establecimientos de Salud, estableciendo procedimientos estandarizados de atención y coordinación para casos de violencia. Define los roles de cada sector, los canales de comunicación, los tiempos de respuesta, la derivación de casos y el seguimiento compartido. Este plan se orienta a monitorear su implementación efectiva en Coronel Portillo.

- Ley N.º 30364 – *Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar*: Establece la obligación del Estado de brindar una atención integral e intersectorial a las víctimas de violencia. Reconoce explícitamente al sector salud como un actor clave en la detección temprana, atención médica y psicológica, así como en la derivación y articulación con los servicios de justicia y protección como el CEM.
- Reglamento de la Ley N.º 30364 – D.S. N.º 004-2020-MIMP: Fortalece los mecanismos de coordinación entre instituciones, detalla las obligaciones de los EE. SS. en cuanto al registro de casos, aplicación de fichas de valoración de riesgo, comunicación con el CEM y respeto del enfoque de derechos humanos, interculturalidad y género.
- Ley General de Salud – Ley N.º 26842: Reconoce el derecho de toda persona a recibir atención en salud oportuna, digna y sin discriminación, incluyendo a las víctimas de violencia. La norma establece la responsabilidad del personal de salud en brindar atención integral y garantizar la confidencialidad y protección de las víctimas.
- Plan Nacional contra la Violencia de Género 2021–2030: Documento de política nacional que establece líneas estratégicas para erradicar la violencia basada en género, incluyendo como eje prioritario la articulación efectiva de los servicios de salud y los servicios especializados como los CEM. El presente plan contribuye al cumplimiento de este objetivo mediante un mecanismo comunitario de seguimiento y vigilancia ciudadana. Normativa complementaria
- Decreto Legislativo N.º 1323 – Fortalece la respuesta penal frente a la violencia de género y promueve el enfoque de género en las instituciones.
- Lineamientos para la articulación intersectorial en casos de violencia (MINSA - MIMP)
  - Establecen directrices técnicas para el trabajo conjunto entre personal de salud y personal del CEM, desde la detección, atención, derivación y seguimiento.
- Ley N.º 29733 – Ley de Protección de Datos Personales – Regula el tratamiento de información sensible, incluyendo los datos de las víctimas atendidas por CEM y EE. SS.

#### **1.4. Objetivos del Plan**

##### **a) Objetivo general**

Promover un proceso participativo de seguimiento que permita evaluar y fortalecer la implementación eficiente entre el CEM y los EE. SS en la atención a víctimas de violencia de género en la provincia de Coronel Portillo, de acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo N.º 008-2019-SA.

##### **b) Objetivos específicos**

1. Observar y documentar la calidad, oportunidad y trato brindado a las víctimas de violencia de género en los servicios del CEM y EE. SS.
2. Identificar barreras de acceso y atención que afecten la protección integral de las víctimas.
3. Verificar el cumplimiento de las rutas de actuación establecidos por el D.S. N.º 008-2019-SA en ambos servicios, desde la mirada ciudadana.
4. Fomentar la coordinación efectiva entre los actores institucionales involucrados en la atención y derivación de casos de violencia.

5. Fortalecer la participación de la comunidad organizada en el monitoreo, vigilancia y formulación de propuestas para mejorar la respuesta institucional frente a la violencia de género.
6. Promover una cultura de corresponsabilidad social que visibilice la problemática de la violencia de género y exija una atención digna, oportuna y sin revictimización.

### **1.5. Actores involucrados**

La implementación del presente plan de seguimiento requiere la articulación y el compromiso activo de diversos actores institucionales, comunitarios y sociales, quienes desempeñan un rol clave en la atención integral a víctimas de violencia de género. Su participación conjunta permite fortalecer la respuesta desde un enfoque intersectorial, de derechos humanos y con pertinencia cultural.

#### **1. Instituciones públicas responsables de la atención a víctimas:**

- Centros de Emergencia Mujer (CEM): Responsables de brindar atención integral (psicológica, social y legal) a las víctimas de violencia de género. Tienen un rol central en la aplicación del protocolo de actuación conjunta.
- Establecimientos de Salud (EE. SS): Proveen atención médica, psicológica y de recuperación a las víctimas. Son actores clave en la detección, atención y referencia de casos, conforme a lo establecido en el D.S. N.º 008-2019-SA.
- Gobierno Regional de Ucayali y Municipalidad Provincial de Coronel Portillo: Responsables de articular los servicios locales, brindar soporte logístico y promover políticas públicas de protección frente a la violencia.

#### **2. Comunidad organizada y sociedad civil:**

- Comités de vigilancia comunitaria, juntas vecinales y asociaciones locales: Actores clave en el seguimiento ciudadano, la identificación de situaciones de riesgo y la promoción del acceso a servicios.
- Organizaciones de mujeres, colectivos feministas, redes juveniles y agrupaciones indígenas: Promueven la defensa de derechos, el acompañamiento a víctimas y la vigilancia del cumplimiento de normas y protocolos.
- Organizaciones no gubernamentales (ONG) y organismos de cooperación: Brindan soporte técnico, formación, recursos e impulsan iniciativas innovadoras de prevención y respuesta.

#### **3. Otros aliados estratégicos:**

- Defensoría del Pueblo: Supervisión de la actuación del Estado y promoción del respeto a los derechos fundamentales de las víctimas.
- Ministerio Público, Policía Nacional del Perú, Poder Judicial: Si bien no son el foco principal del plan, su rol articulado es esencial en los procesos de denuncia, protección y sanción a los agresores.

Este plan reconoce que el trabajo colaborativo y la corresponsabilidad entre estos actores es fundamental para garantizar un proceso de seguimiento efectivo, transparente y con resultados sostenibles en el tiempo.

## **1.6. Mecanismos de coordinación entre el CEM y los EE. SS**

La articulación efectiva entre el CEM y los EE. SS constituye un componente esencial para garantizar una atención integral, oportuna y sin revictimización a las personas afectadas por violencia de género. Para ello, el presente plan contempla mecanismos de coordinación que permitan alinear las acciones de ambas instituciones, de acuerdo con el Decreto Supremo N.º 008-2019-SA, que aprueba el *Protocolo de actuación conjunta entre los CEM y los EE. SS*.

Los mecanismos propuestos buscan fortalecer el flujo de atención, mejorar la capacidad de respuesta institucional y establecer canales permanentes de comunicación intersectorial:

### **1. Implementación efectiva del Protocolo de actuación conjunta:**

- Garantizar que ambos servicios apliquen de manera uniforme el protocolo vigente, priorizando la atención inmediata, la confidencialidad, el trato digno y la articulación en la ruta de atención a víctimas.
- Promover jornadas conjuntas de capacitación sobre el contenido del protocolo, dirigidas al personal del CEM y de los EE. SS.

### **2. Fortalecer los comités intersectoriales de articulación CEM-Salud:**

- Fortalecer los espacios permanentes de coordinación a nivel distrital y provincial que incluyan representantes del CEM, de los EE. SS, asimismo, incentivar a la ejecución de su plan anual de intervención.
- Estos comités tendrán como funciones revisar casos críticos, resolver problemas operativos, compartir información relevante (número de atención de casos de violación sexual y aplicación del Kit de emergencia), promover acciones conjuntas de mejora.

### **3. Derivación y referencia articulada de casos:**

- Establecer flujos de referencia bien definidos entre el CEM y los EE. SS, con formatos estándar (Ficha de notificación de casos, Fichas de valoración de riesgos, etc.), mecanismos de retroalimentación y tiempos de respuesta claros.
- Asegurar la continuidad del caso a través del seguimiento desde ambas instituciones, evitando el abandono de procesos y reforzando el acompañamiento integral a las víctimas.

### **4. Intercambio de información y seguimiento conjunto:**

- Definir protocolos de intercambio de información que respeten la confidencialidad y protejan los derechos de las víctimas.
- Diseñar sistemas simples de registro conjunto de atención, que permitan monitorear la trazabilidad del caso desde el ingreso hasta el alta o derivación a otros servicios especializados.

### **5. Actividades integradas de prevención, sensibilización y formación:**

- Desarrollar campañas conjuntas dirigidas a la población sobre la prevención de la violencia de género, el derecho a una atención digna y los servicios disponibles.

- Promover espacios de reflexión conjunta entre los equipos del CEM y de salud, que fortalezcan el trabajo interdisciplinario y mejoren la comprensión del rol que cada sector cumple.

Estos mecanismos buscan construir una alianza sólida entre el sector salud y el sistema de atención a víctimas, superando la fragmentación institucional y asegurando que ninguna persona en situación de violencia quede sin protección ni acompañamiento.

## II. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

### 2.1. Estrategias para el seguimiento comunitario

El seguimiento comunitario surge como una respuesta a la necesidad sentida de la ciudadanía de contar con servicios accesibles, dignos y culturalmente pertinentes frente a la violencia de género. En especial, las adolescentes, juventudes, mujeres, comunidades indígenas y población LGTBIQ+ enfrentan múltiples barreras para acceder a los servicios del Estado, ya sea por desconocimiento, discriminación, distancia geográfica o ausencia de atención especializada.

En este contexto, el presente plan propone estrategias orientadas a vigilar y mejorar el funcionamiento del CEM y los EE. SS, fortaleciendo la participación activa y vigilante de la ciudadanía, desde un enfoque inclusivo, intercultural y de derechos humanos.

#### 1. Formación y fortalecimiento de capacidades en vigilancia ciudadana

- Brindar talleres de formación a líderes y lideresas comunitarias, adolescentes organizadas, juventudes, mujeres indígenas y representantes de la comunidad LGTBIQ+, que les permitan conocer sus derechos, los protocolos de atención y herramientas de vigilancia ciudadana.
- Elaborar materiales accesibles con enfoque intercultural y de género, que orienten la labor de observación.

#### 2. Observación directa de la atención en los servicios del CEM y EE. SS

- Promover acciones de monitoreo ciudadano en los servicios, a través de visitas programadas, priorizando servicios donde se reportan más casos de violencia o donde se concentran poblaciones vulnerables.
- Aplicar fichas de observación adaptadas a los diferentes contextos y poblaciones, con criterios de respeto, anonimato y pertinencia cultural.

#### 3. Entrevistas y encuestas a usuarias/os de los servicios y personal

- Recoger testimonios de mujeres, adolescentes, personas LGTBIQ+ y de pueblos indígenas sobre sus experiencias al acudir a los servicios del CEM o EE. SS, buscando identificar barreras estructurales, formas de discriminación o trato inadecuado.
- Aplicar encuestas al personal institucional sobre su nivel de conocimiento del protocolo, sus prácticas de articulación y percepciones sobre la atención brindada a poblaciones diversas.

#### **4. Espacios de diálogo ciudadano e institucional**

- Generar espacios participativos donde se presenten los resultados del plan de seguimiento comunitario y se promuevan mejoras concertadas entre la ciudadanía y las instituciones.
- Incluir la participación activa de adolescentes, juventudes, representantes indígenas y colectivos LGTBIQ+ en las mesas de trabajo o comités de vigilancia intersectorial.

#### **5. Informes de seguimiento y difusión comunitaria**

- Sistematizar los hallazgos en reportes ciudadanos que den visibilidad a las demandas y necesidades de las poblaciones más vulnerables.
- Utilizar medios accesibles (radios comunitarias, redes sociales, asambleas vecinales, formatos orales o visuales) para compartir la información con la población, promoviendo una cultura de rendición de cuentas.

#### **6. Promoción del liderazgo comunitario y empoderamiento social**

- Fortalecer el rol de liderazgos juveniles, de mujeres indígenas y de activistas comunitarios como agentes clave en la vigilancia de los servicios.
- Impulsar campañas de sensibilización y acción colectiva que visibilicen las desigualdades en el acceso a la atención y promuevan un trato digno para todas las personas, sin discriminación.

Estas estrategias buscan no solo vigilar el cumplimiento eficiente del Protocolo de actuación conjunta entre CEM y EE. SS, sino fortalecer la relación entre las instituciones del gobierno y la ciudadanía, recogiendo las experiencias de quienes más necesitan un servicio accesible, justo y respetuoso de sus derechos como son las víctimas de violencia.

Las estrategias de seguimiento también promueven la participación activa de adolescentes, mujeres indígenas, jóvenes y personas LGTBIQ+ como actores clave del cambio. Se fomentará la inclusión de representantes de estas poblaciones en los comités de vigilancia, así como en las mesas de diálogo y presentación de informes. Reconocer sus voces y vivencias permite diseñar respuestas más humanas, contextualizadas y efectivas frente a la violencia de género.

#### **2.2. Indicadores de monitoreo**

El proceso de seguimiento comunitario requiere de indicadores claros, medibles y pertinentes que permitan evaluar la implementación efectiva del protocolo de actuación conjunta entre el CEM y los EE. SS, así como la calidad de la atención a las víctimas de violencia de género. Estos indicadores deben reflejar tanto aspectos cuantitativos como cualitativos, e incluir la perspectiva de los distintos actores involucrados, especialmente de las poblaciones más vulnerables.

A continuación, se plantean los principales indicadores organizados en cinco dimensiones clave:

##### **1. Calidad de la atención brindada a víctimas**

- Porcentaje (%) de usuarias/os que reportan haber recibido un trato digno y respetuoso.
- Porcentaje (%) de casos atendidos sin revictimización (evaluado mediante encuestas y/o entrevistas).

- Nivel de satisfacción general de las víctimas respecto al servicio recibido (escala del 1 al 5), en el CEM y los EE. SS.
- Porcentaje (%) de establecimientos que cuentan con espacios privados adecuados para la atención.
- Porcentaje (%) del personal que conoce el contenido y procedimientos del Protocolo de actuación conjunta entre CEM y EE. SS.

## 2. Accesibilidad y condiciones de los servicios

- Porcentaje (%) de EE. SS y CEM que cuentan con personal capacitado en atención a poblaciones diversas (adolescentes, indígenas, LGTBIQ+, personas con discapacidad).
- Porcentaje (%) de usuarias/os que logran acceder al servicio sin barreras geográficas, económicas o culturales.
- Porcentaje (%) de adolescentes víctimas de violencia que accedieron a servicios sin barreras.
- Porcentaje (%) de personas de pueblos indígenas atendidas en los EE. SS y CEM.
- Porcentaje (%) de servicios que cuentan con materiales didácticos que se encuentren dentro de las instituciones para acciones preventivas y promocionales.
- Porcentajes (%) de servicio que cuenta con recursos humanos, logísticos y presupuestales suficientes para asegurar la atención a víctimas.
- Porcentaje (%) de EE. SS que cuentan con provisión y abastecimiento oportuno de insumos, medicamentos, exámenes o pruebas complementarias.
- Porcentaje (%) de usuarias que han sido informado sobre la aplicación del kit de emergencia para la atención de casos de violación sexual que incluye la AOE y antirretrovirales.
- Porcentaje (%) de usuarias que se le ha brindado información sobre su derecho a ser evaluada integralmente por un EESS para que se determine si este pone en riesgo su vida o genera un riesgo en su salud grave o permanente

## 3. Continuidad en la atención y coordinación interinstitucional

- Tiempo promedio transcurrido entre la llegada de la víctima y la atención inicial (en ambos servicios).
- Porcentaje (%) de casos derivados del EE. SS al CEM (y viceversa) con seguimiento efectivo documentado (Ficha de notificación de caso)
- Porcentaje (%) de víctimas que reciben al menos dos atenciones consecutivas como parte del plan de recuperación.
- Frecuencia de reuniones entre los equipos del CEM y EE. SS para la revisión de casos o mejora de la articulación.

- Existencia de instrumentos de derivación formal y retroalimentación entre servicios.

#### 4. Indicadores cualitativos complementarios:

- Percepción de las víctimas sobre la articulación entre el CEM y los EE. SS.
- Experiencias de acceso diferenciadas (positivas o negativas) por parte de adolescentes, pueblos indígenas y comunidad LGTBIQ+.

Estos indicadores serán recogidos y analizados de manera participativa con la comunidad, utilizando herramientas simples de recolección y sistematización, garantizando el enfoque ético, la confidencialidad y el respeto a los derechos de las personas monitoreadas.

#### 2.3. Cronograma de implementación

El presente plan contempla un periodo piloto de implementación de **seis (06) meses**, durante los cuales se desarrollarán acciones de preparación, ejecución y evaluación del seguimiento comunitario a la articulación entre el CEM y los EE. SS en la provincia de Coronel Portillo.

El cronograma se organiza en cuatro fases secuenciales y complementarias, con actividades específicas en cada una de ellas:

Fase	Meses	Actividades programadas
1. Preparación y coordinación	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión con autoridades locales e instituciones aliadas.</li> <li>• Selección de EE. SS pilotos y actores comunitarios.</li> <li>• Conformación o fortalecimiento de comités de vigilancia.</li> </ul>
2. Capacitación y diseño de instrumentos	1-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de talleres formativos sobre protocolos, derechos y seguimiento.</li> <li>• Elaboración/adaptación de fichas de observación, encuestas y formatos de reporte.</li> </ul>
3. Ejecución del seguimiento	2-5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación directa de servicios del CEM y EE. SS.</li> <li>• Aplicación de encuestas y entrevistas.</li> <li>• Sistematización periódica de la información recogida.</li> </ul>
4. Análisis, retroalimentación y cierre	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redacción de informe ciudadano de resultados.</li> <li>• Presentación pública a autoridades y comunidad.</li> <li>• Recomendaciones para ajustes y continuidad del plan.</li> </ul>

*Este cronograma es flexible y podrá ajustarse en función de la disponibilidad institucional, el contexto territorial y la participación comunitaria. Se recomienda realizar una evaluación intermedia al finalizar el mes 3, a fin de corregir posibles desajustes y fortalecer el desarrollo de las actividades restantes.*

#### 2.4. Instrumentos de seguimiento

Para garantizar una observación comunitaria eficaz, ética y con enfoque de derechos humanos, el presente plan contempla el uso de instrumentos de seguimiento simples, accesibles y adaptables

al contexto regional. Estos instrumentos permitirán recolectar información relevante sobre el funcionamiento de los servicios, la experiencia de las personas usuarias y la coordinación entre el CEM y los EE. SS, respetando en todo momento la confidencialidad y el consentimiento informado.

Los principales instrumentos a utilizar son los siguientes:

**1. Ficha de observación de atención en servicios CEM / EE. SS**

- Documento estructurado que será utilizado por los evaluadores durante visitas a los servicios.
- Evalúa criterios como: trato recibido por la víctima, tiempo de espera, condiciones del espacio, confidencialidad, y presencia de personal capacitado.
- Puede incluir espacios para observaciones cualitativas o situaciones críticas.

**2. Encuesta de percepción a usuarias/os o preguntas semiestructuradas.** - Las encuestas y entrevistas incluirán preguntas adaptadas a cada grupo vulnerable para recoger de manera diferenciada su experiencia, percepción de barreras y grado de satisfacción con los servicios recibidos. También se garantizará que la aplicación de los instrumentos respete su lengua, identidad, edad y cosmovisión

- Formulario breve, aplicado de manera voluntaria y anónima, que recoge la opinión de mujeres, adolescentes, personas indígenas y comunidad LGTBIQ+ sobre su experiencia en el CEM y/o el EE. SS donde se atendió.
- Preguntas enfocadas en accesibilidad, trato, claridad de la información, sensación de protección y seguimiento que los profesionales dan al caso (recuperación y sanción)
- Permite identificar barreras, buenas prácticas, propuestas de mejora y casos emblemáticos.

**3. Registro de derivaciones entre CEM y EE. SS**

- Instrumento que recoge información sobre los casos referidos entre ambas instituciones, verificando si hubo atención efectiva, seguimiento y cumplimiento del protocolo.
- Apoyará el análisis de coordinación interinstitucional e identificación de nudos críticos en la derivación.

**4. Bitácora de seguimiento**

- Cuaderno en el que se documentan todas las actividades del plan: fechas de visitas, reuniones, incidencias, observaciones y acuerdos. (este instrumento también puede ser digital que permita conservar los hallazgos)
- Es una herramienta de sistematización interna y memoria colectiva del proceso.

**5. Informe ciudadano**

- Formato para la elaboración de reportes semestrales o periódicos, donde se integran los hallazgos, indicadores, testimonios y propuestas de mejora tanto para el CEM y los EE. SS.

- Estos informes serán presentados a las autoridades locales en reuniones donde se evalúen la aplicación de políticas públicas. (Instancia Provincial de Concertación - IPC Coronel Portillo).

Todos los instrumentos serán validados previamente con las organizaciones involucradas y adaptados según el nivel educativo, idioma y contexto sociocultural de las personas participantes. Además, se promoverá su uso con criterios de inclusión, equidad y respeto a la diversidad.

## **2.5. Sistematización y retroalimentación**

La sistematización y retroalimentación son procesos fundamentales para que el seguimiento no se limite a la recolección de datos, sino que contribuya activamente al aprendizaje colectivo, a la mejora de la atención a las víctimas y al fortalecimiento de la articulación entre el CEM y los EE. SS.

Este componente del plan busca transformar la información recabada en conocimiento útil, accesible y movilizador, tanto para las instituciones responsables como para la ciudadanía. La sistematización podrá desarrollarse por los propios evaluadores, sin embargo, resultaría primordial que se destine a otros actores que no participaron de la recolección de datos.

### **1. Recolección y organización de la información**

- Toda la información obtenida a través de los instrumentos (fichas, encuestas, entrevistas, observaciones) pueden ser registrados en formatos digitales y/o físicos, bajo criterios de seguridad, confidencialidad y respeto a los derechos de las personas participantes. Debe tenerse en consideración que las muestras obtenidas son de víctimas de violencia de género y la protección de sus datos son fundamentales. De igual manera sobre personal institucional (CEM y EE. SS) que participen de este proceso de evaluación.

### **2. Análisis participativo de resultados**

- Se realizarán espacios de trabajo colectivo con las organizaciones comunitarias involucradas, a fin de interpretar conjuntamente los hallazgos y reflexionar sobre sus implicancias.
- Este análisis se orientará a identificar patrones, tendencias, brechas, nudos críticos, buenas prácticas y propuestas concretas de mejora en la atención de las víctimas de violencia de género.

### **3. Elaboración de informes**

- Con base en el análisis realizado, se elaborarán informes que incluyan: resumen de hallazgos, interpretación de los datos, testimonios representativos, indicadores clave y recomendaciones dirigidas a las autoridades.
- Se procurará que estos reportes tengan un lenguaje accesible, con apoyo visual (gráficos, cuadros, frases destacadas) y que reflejen la voz de la comunidad.

### **4. Presentación de resultados para los comités intersectoriales, las instancias provinciales, regionales y otras instituciones que intervengan en la temática**

- Se organizarán espacios de diálogo y presentación de los informes ante los actores involucrados: personal del CEM, EE. SS, gobiernos locales, comités intersectoriales, líderes comunitarios, organizaciones de mujeres y población general.

- El objetivo de esta acción es fortalecer los planes anuales de los comités intersectoriales y la adecuación de las políticas estatales contra la violencia de género a las necesidades de las víctimas.

Este plan de seguimiento no solo es una herramienta de observación, sino en una experiencia de construcción colectiva de conocimiento, que empodera a la ciudadanía y contribuye a transformar la atención a las víctimas desde una lógica de justicia, cuidado y corresponsabilidad entre las instituciones responsables en mérito al Decreto Supremo N.º 008-2019-SA. Los resultados pueden ser considerados como insumos para ajustes en políticas públicas regionales.

### **III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

El presente plan de seguimiento evidencia la necesidad urgente de fortalecer la articulación entre el CEM Pucallpa y los EE. SS para garantizar una atención integral, accesible y sin revictimización a las personas que enfrentan violencia de género, especialmente en contextos diversos como el de la provincia de Coronel Portillo.

El proceso de seguimiento no solo permitirá visibilizar brechas y barreras en la atención, sino también generar aprendizajes, propuestas y compromisos concretos a partir de la voz de la comunidad. Esta iniciativa parte del reconocimiento de que el Estado no puede actuar solo: el involucramiento de la ciudadanía organizada, con enfoque de derechos, interculturalidad y equidad, es esencial para construir servicios más humanos, eficaces y transformadores.

#### **3.1. Conclusiones:**

- Las mujeres, adolescentes, pueblos indígenas y población LGTBIQ+ continúan enfrentando múltiples obstáculos para acceder a servicios oportunos, especializados y con enfoque de género.
- La vigilancia comunitaria constituye una herramienta poderosa para mejorar la calidad de la atención, promover cambios institucionales y empoderar a la población en la exigencia de sus derechos.
- Del taller realizado se pudo identificar que existen buenas prácticas de los profesionales de los EE. SS y del CEM y una creciente disposición para fortalecer la coordinación y mejorar la respuesta frente a la violencia.

#### **3.2. Recomendaciones:**

1. Fortalecer la implementación del protocolo de actuación conjunta, asegurando su conocimiento y aplicación por todo el personal de salud y del CEM, con énfasis en la atención diferenciada a poblaciones vulnerables.
2. Garantizar procesos sostenidos de formación y sensibilización, con contenidos interculturales y de diversidad sexual y de género, dirigidos a personal institucional y actores comunitarios.
3. Fortalecer los mecanismos de coordinación local entre CEM y EE. SS, mediante la implementación de los comités multisectoriales que den seguimiento a los casos, identifiquen las brechas en la derivación, aseguren la aplicación del Kit de emergencia en todos los hechos de violación sexual, propongan soluciones y velen por la calidad del servicio.
4. Reconocer y promover el rol de la vigilancia ciudadana, garantizando espacios de participación, transparencia, y devolución de información a la comunidad.

5. Incorporar las recomendaciones del seguimiento comunitario en los planes de mejora institucional, con mecanismos verificables de cumplimiento y seguimiento.

Finalmente, este esfuerzo colectivo debe sostenerse en el tiempo para transformar los servicios en verdaderos espacios de justicia, protección y dignidad.

#### **IV. ANEXOS DEL PLAN DE SEGUIMIENTO**

- ✓ **ANEXO 1:** Ficha de observación de la atención en servicios del CEM y EE. SS.
- ✓ **ANEXO 2-A:** Encuesta a usuarias de servicios del CEM y EE. SS.
- ✓ **ANEXO 2-B:** Guía de entrevista semiestructurada a usuarias y actores clave
- ✓ **ANEXO 3:** Registro de derivaciones entre el CEM y EE. SS
- ✓ **ANEXO 4:** Bitácora de seguimiento comunitario
- ✓ **ANEXO 5:** Formato de informe ciudadano de seguimiento