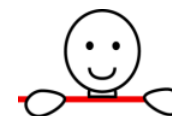


LAS LINEAS DE AYUDA CON ENFOQUE DE INCLUSIÓN

EL CASO DEL TELEFONO ANAR EN QUECHUA

**V Consulta Regional para las
líneas de asistencia para Niñ@s
de América y el Caribe**

**Noviembre 2011
Lima, Perú**



Fundación ANAR
Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo

¿En qué marco jurídico nos basamos?



- **La Convención sobre los Derechos del Niño**
 - Principio de la no discriminación
 - Art. 30.- derecho a vivir en su cultura, religión y hablar su lengua
- **La Declaración Universal de Derechos Humanos**
 - Art. 2.- derecho a la no discriminación
- **La Declaración sobre los derechos de las personas pertenecientes a minorías nacionales o étnicas**
 - Art 2.- los Estados parte deben adoptar medidas para garantizar condiciones para que minorías étnicas desarrollen su cultura.
- **La Declaración Universal de los Derechos Lingüísticos**
 - Derecho de las comunidades lingüísticas a usar su lengua, a que tengan presencia en los medios de comunicación y el de ser atendidos en su lengua por los organismos oficiales.

Principales conceptos



- **La inclusión de la diversidad: la diferencia como singularidad no como desigualdad**
 - Cambio en el pensamiento y en las prácticas: de una posición de cultura dominante al reconocimiento de las diferencias de un grupo humano con iguales derechos
- **La inclusión, afirma la dignidad y la justicia social**
 - La inclusión garantiza el bien común, favorece el trato igualitario y el acceso de oportunidades para todos.
- **La diversidad enriquece el ejercicio de la ciudadanía y la gobernabilidad**
 - Reconocer la diversidad e incluirla implica que todos somos ciudadanos, con derecho a la participación e incidir en las decisiones que afectan el bien común.
- **Gestión de la inclusión de la diversidad: cambio de paradigma y necesidad de instrumentalizar el enfoque: de la teoría a la práctica**
 - El enfoque de inclusión debe instrumentalizarse, es decir adecuar las instituciones, políticas, programas, procesos y prácticas, para que los grupos más excluidos accedan plenamente al ejercicio de sus derechos.

El caso del Teléfono ANAR en quechua: antecedentes



- El Teléfono ANAR (Ayuda a Niñ@s y Adolescentes en Riesgo) funciona en nuestro país desde julio de 1998 y atiende actualmente 12 horas diarias a nivel nacional.
- Es totalmente gratuito y confidencial. El Teléfono tiene un enfoque interdisciplinario, es atendido por psicólogos, abogados y trabajadoras sociales.
- Es la **única línea gratuita** en Perú diseñada especialmente para niñas, niños y adolescentes en la cual pueden recibir consejería y orientación psicológica especializada sobre cualquier problemática que los afecte.

El caso del Teléfono ANAR en quechua: antecedentes



- El Teléfono ANAR (Ayuda a Niñ@s y Adolescentes en Riesgo) forma parte del Sistema Nacional de Atención Integral al Niño y al Adolescente en el Perú.
- Se alinea con los marcos normativos y programáticos internacionales y nacionales en materia de infancia.
- Ha sido reconocido por el Comité de Derechos del Niño de las Naciones Unidas (2006) – 41 periodo de sesiones: extender el Teléfono ANAR a zonas remotas del país.

¿De qué contexto social, económico y cultural parte la experiencia?



- ◆ **Región:** Cusco
- ◆ **Ubicación:** zona central y sur oriental del país.
- ◆ **Organización política:** 13 provincias y 108 distritos
- ◆ **Población:** 1`171,403 habitantes (Censo 2007)
- ◆ **Población rural:** 622,539 (48% mujeres y 45% personas menores de edad)
- ◆ **Pobreza:** séptima más pobre del país
- ◆ **Desarrollo Humano:** quintil dos
- ◆ **Educación:** 40% de la población quechua hablantes mayores de 15 años llega a culminar solo el nivel primario.
- ◆ **Analfabetismo:** 12,7% población mayor de 15 años, 24,7% de la población rural y 28,4% de población quechua hablante.
- ◆ **Lengua:** 52% población aprendió quechua como lengua predominante y 79,6% de zonas rurales es quechua hablante.
- ◆ **Salud:** solo el 49,9% tiene cobertura de salud, 6,3% de embarazo adolescente, 9,2% de hogares con miembros con discapacidad, y 80% de NNA afectados por algún problema de violencia familiar.

¿Cuál es el problema que queremos atender?



Existencia de barreras para los niños, niñas y adolescentes quechua hablantes accedan de manera efectiva y oportuna al Sistema de Protección

¿Cuál es nuestra visión y propuesta a largo plazo?



Los niños, niñas y adolescentes quechua hablantes del Perú consideran a la línea de ayuda como parte de su red de soporte social; identificándola y haciendo uso de ella como un referente para la protección de sus derechos

¿Cuál es nuestra visión y propuesta a largo plazo?

Principales estrategias

- **Promover una nueva forma de pensar y un cambio de actitud**
 - Sensibilización a autoridades
 - Capacitación a potenciales aliados
- **Conocer la realidad con la que vas a dialogar desde una perspectiva participativa**
 - Reconocimiento de la localidad
 - Estudiar la realidad local
 - Involucrar a los NNA y comunidad en la adaptación del servicio
- **Adaptar la práctica a través de la adecuación de instrumentos y recursos**
 - Recursos humanos
 - Sistema de comunicación
 - Protocolos de intervención
 - Sistemas de registro

¿Cuál es nuestra visión y propuesta a largo plazo?

Fases de implementación

Exploratoria

- Priorizar una zona (Cusco)
- Contar con profesional de la cultura quechua
- Capacitar a especialistas
- Explorar estrategias en terreno
- Sensibilizar a autoridades e instituciones
- Explorar estrategias de difusión
- Capitalizar la experiencia

Experimental

- Complementar la capitalización con un diagnóstico participativo
- Adaptar protocolo de intervención y un sistema de registro
- Aplicar y validar el protocolo de intervención y el sistema de registro

Extensión y consolidación

- Extender la experiencia a otras ciudades quechua hablantes
- Adaptar y validar extender la experiencia a otras ciudades quechua hablantes.

¿Por donde hemos empezado?: nuestra propuesta

Proyecto: El Teléfono ANAR en quechua	
Finalidad	Contribuir al desarrollo integral de la niñez y adolescencia quechua hablante desde un enfoque intercultural y de derechos humanos
Objetivo general	Fortalecer el Teléfono ANAR para ampliar su servicio a la atención en quechua
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none">– A marzo de 2015, consolidar el servicio de atención telefónica dirigido a niños, niñas y adolescentes quechua hablantes.– A marzo de 2015, se realizan campañas de difusión y promoción del Teléfono ANAR dirigidas a niños, niñas y adolescentes quechua hablantes del Perú.
Principales actividades	<ul style="list-style-type: none">– Implementar el servicio de orientación bilingüe– Promoción y difusión bilingüe– Alianzas estratégicas con instituciones regionales y locales

Enfoques

● **Derechos**

- Orientador informa al NNA sobre sus derechos
- Se respeta todos sus derechos
- Se garantiza el derecho de confidencialidad, buen trato y se promueve el de participación

● **Género**

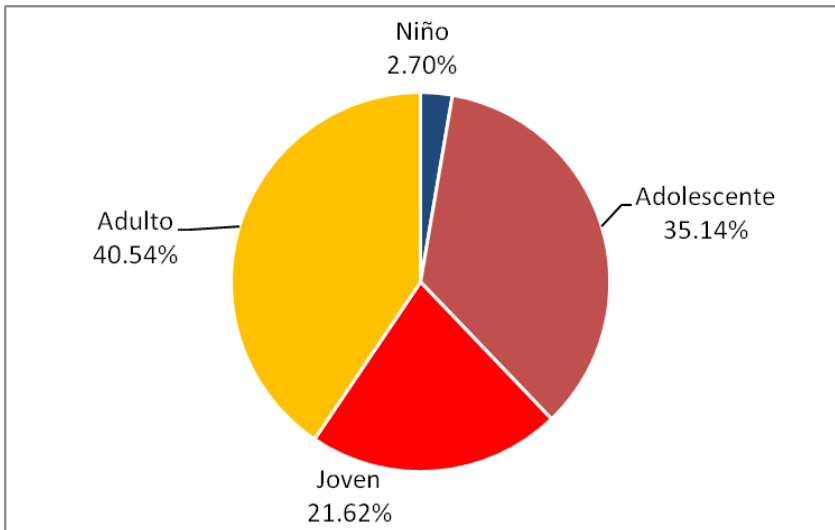
- Identificación de información relevante para formular indicadores de género para acciones de sensibilización, capacitación y difusión.

● **Intercultural**

- Contar con psicólogas cuyo idioma materno y cultura de procedencia sea la quechua

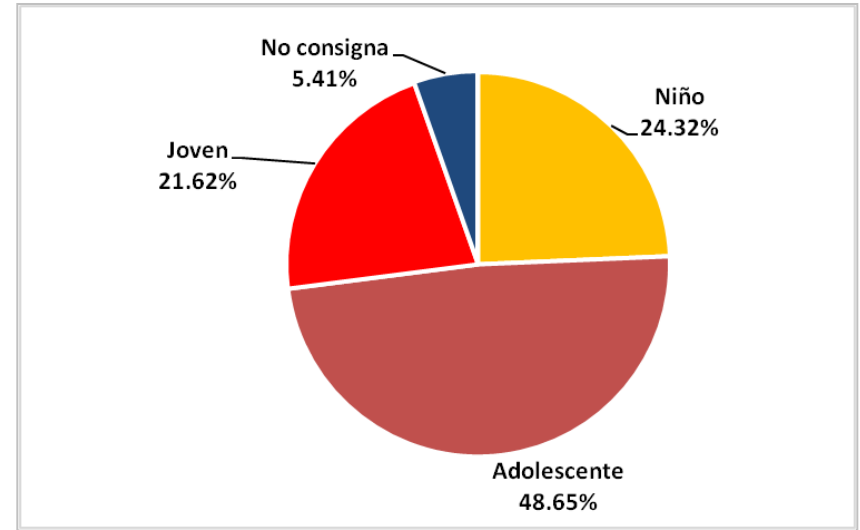
¿Qué hemos logrado este año?

Usuarios del Teléfono ANAR en quechua por grupo etareo



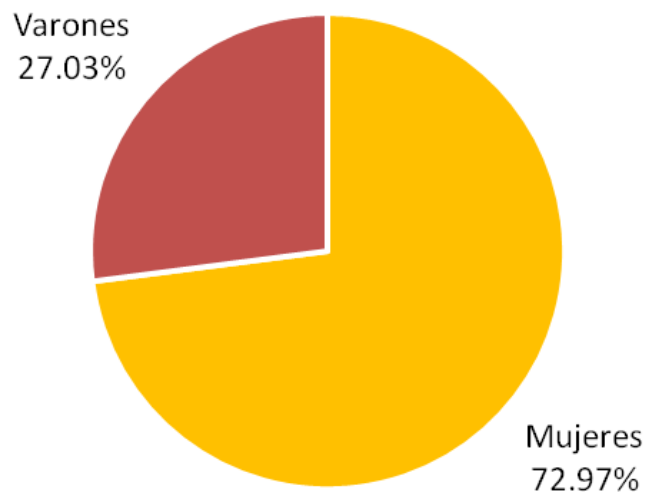
U= 37 casos

Beneficiarios del Teléfono ANAR en quechua por grupo etareo



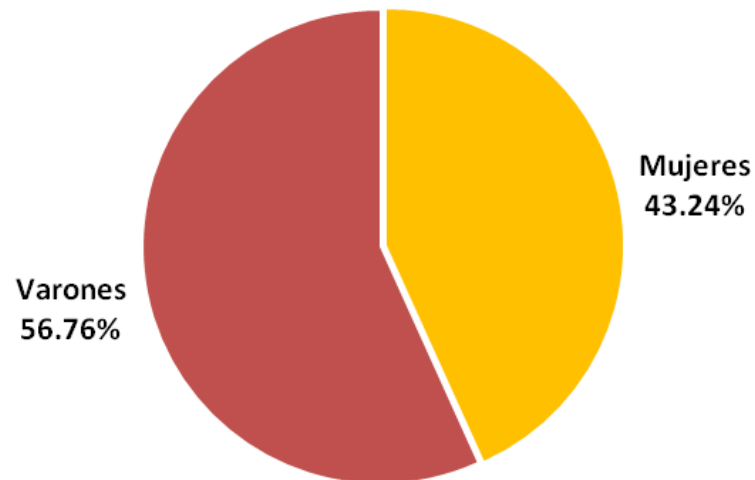
¿Qué hemos logrado este año?

Usuarios del Teléfono ANAR en quechua distribuido por sexo



U= 37 casos

Beneficiarios del Teléfono ANAR en quechua distribuido por sexo



¿Qué hemos logrado este año?

Número de personas que llaman solicitando orientación a favor de otros

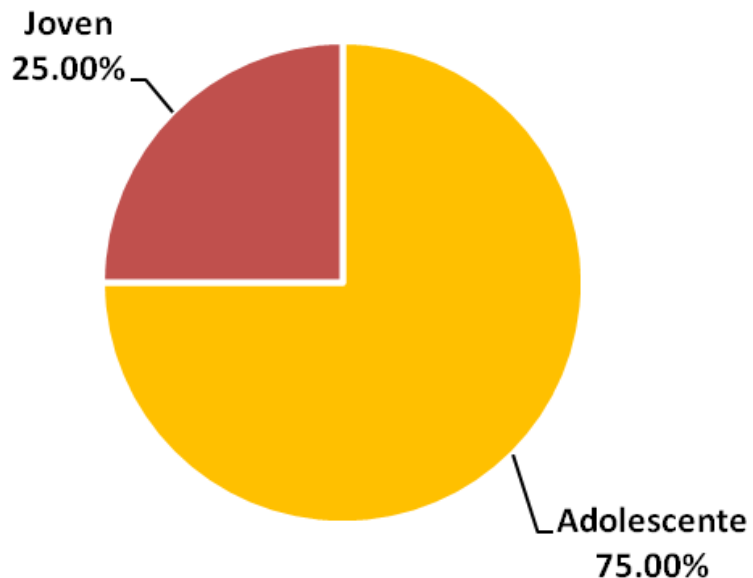
			Beneficiario								
			Mujer				Varón				Total
			H	N	A	SP	H	N	A	SP	
Usuario	Sexo	Mujer	2		1		5	5	1		14
		Varón					1			1	2
	Total		2		1		6	5	1	1	16

U= 16 casos

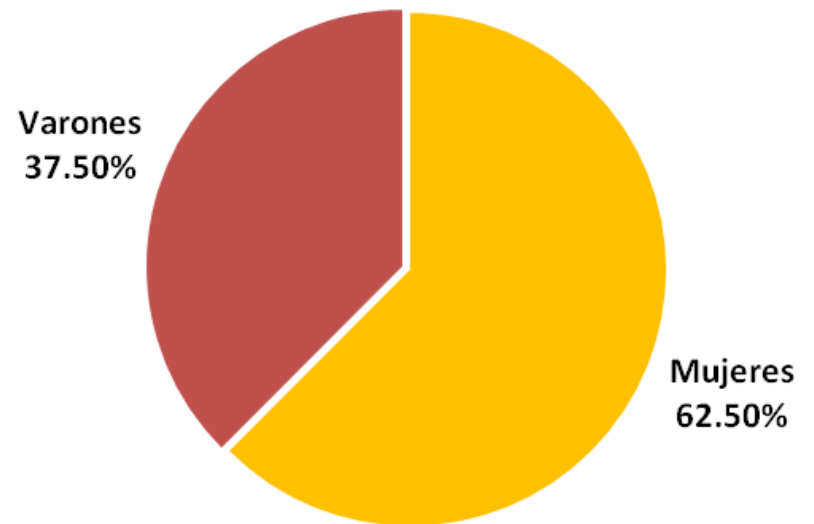
Leyenda: H=hijo, N=nieto, A=amigo, SP= sistema de protección

¿Qué hemos logrado este año?

Nº de personas que llaman solicitando orientación por algún problema propio



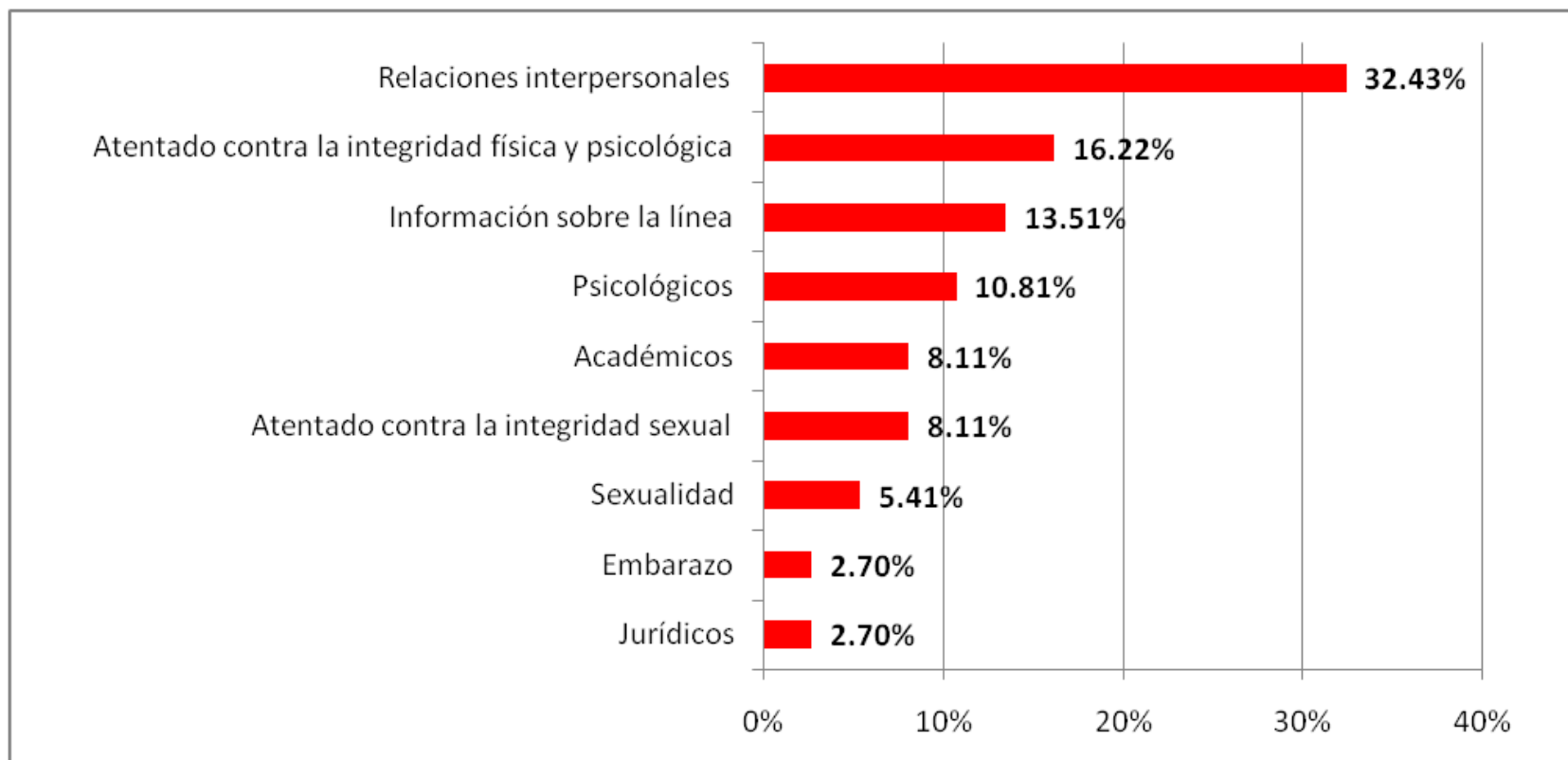
Distribuido por grupo etareo



Distribuido por sexo

¿Qué hemos logrado este año?

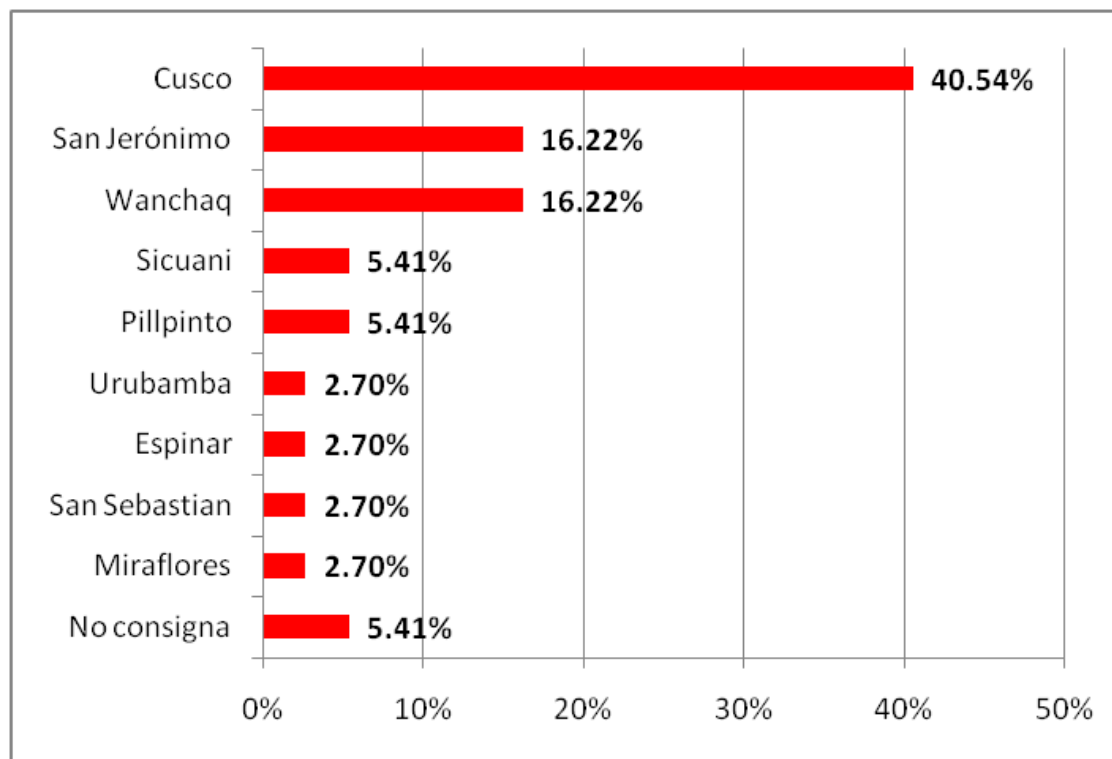
Motivos de consulta del Teléfono ANAR en quechua



U= 37 casos

¿Qué hemos logrado este año?

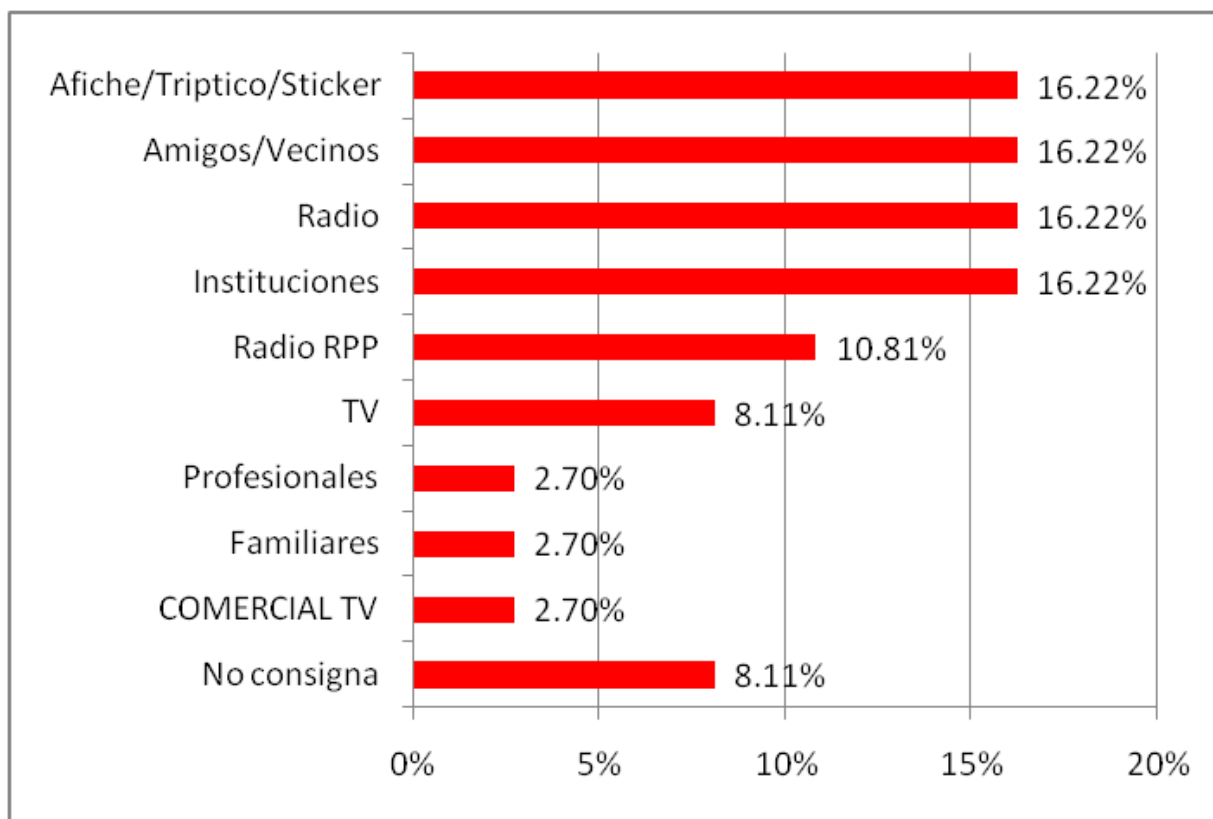
Provincias y Distritos de procedencia de los beneficiarios del Teléfono ANAR en quechua



U= 37 casos

¿Qué hemos logrado este año?

Fuente a través de la cual conocieron el Teléfono ANAR en quechua



U= 37 casos

¿Qué hemos constatado?

● **Las que más llaman son mujeres**

- Las mujeres llaman más sea por un caso propio o de otro
- Cuando las mujeres piden orientación a favor de otros, lo hacen sobre todo para varones, y las que más llaman son las madres y abuelas.

● **La mayoría de beneficiarios son adolescentes**

- En el caso de las personas que solicitan orientación, sea por un caso propio o de otro, la mayoría de los beneficiarios son adolescentes

● **El mayor motivo de consulta es por conflictos o violencia en las relaciones interpersonales**

- 48% de las llamadas están referidas a conflictos en las relaciones interpersonales, incluidos aquellos en los que media violencia

● **La radio, los pares y vecinos son las principales fuentes de conocimiento del servicio**

- Las personas conocen más el servicio a través de la radio y de personas cercanas de referencia (vecinos y amigos)

¿Cuáles son nuestros próximos desafíos?

● Cobertura

- Llegar a las zonas quechua hablantes más alejadas de la Región Cusco y de otras regiones quechua hablantes del país.

● Adecuación del servicio

- Contar con protocolos de atención que tome en cuenta las creencias y prácticas culturales de los NNA
- Calificar a profesionales del servicio en enfoque intercultural para lograr un trabajo articulado con orientadoras quechua hablantes

● Pertinencia

- Lograr que servicio tome en cuenta las demandas específicas de la población quechua hablantes, sus formas de percibirlas y resolverlas.
- Realizar una valoración del impacto del servicio en la vida de los NNA, así como de sus comunidades

¿Cuáles son nuestros próximos desafíos?

● Viabilidad

- Construir un protocolo de derivación y atención intersectorial desde un enfoque intercultural con poblaciones de NNA quechua hablantes.
- Ampliar la cobertura de llamadas a los teléfonos celulares

● Sostenibilidad

- Incidir para que instituciones locales de atención a NNA articulen sus servicios al Teléfono ANAR en quechua, para que pueda difundirse el servicio de manera permanente, articulado con las redes existentes y mejor posicionado en la población.
- Lograr que Teléfono ANAR en quechua pueda ser considerado un referente de ayuda entre NNA quechua hablantes.

Gracias

Germán Guajardo Méndez
gguajardo@anarperu.org
www.anarperu.org

