



Aprovechamiento de
**herramientas digitales utilizadas en el
CEM en Comisaría San Juan Bautista**
durante la pandemia por el COVID-19



© Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
© Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - Aurora
Jr. Camaná 616, Lima
<https://www.gob.pe/aurora>

Ministra de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
Nancy Tolentino Gamarra

Directora ejecutiva del Programa Nacional Aurora
Ana María Mendieta Trefogli

Director de la Unidad de Servicios Articulados (USA)
Víctor Alex Ordinola Ordinola

Directora de la Unidad de Atención y Protección (UAP)
Laura Esther Agama Fernández

Directora de la Unidad de Prevención (UP)
Melchora Milagros Ríos García

Directora de la Unidad de Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (UPPM)
Mary del Rosario Jessen Vigil

Coordinador de la Subunidad de Gestión de la Información y del Conocimiento (SGIC)
Luis Rodolfo Chira La Rosa

Elaboración:
Nidia Ivonne Sánchez Guerrero, especialista SGIC

Equipo de gestión del conocimiento de esta edición:
Nidia Ivonne Sánchez Guerrero
Teresa María Viviano Llave
Rita Angélica Salcedo Gavidia

Equipo de sistematización:
Aurora Lucila Castrejón Valdez, CEM San Marcos (Cajamarca)
Cecilia Milagros Montoya Castro, CEM Tacna (Tacna)
Gilbert Mamani Chambilla, Estrategia Rural Tigre (Loreto)
Johana América Rodríguez Carcausto, Estrategia Rural Tigre (Loreto)
Lisbeth Yshel Quiliche Moreno, CEM Carabayllo (Lima)
Lucía Patricia Eras Eras, CEM en Centro de Salud Santa Julia (Piura)
Lucía Ortiz Morales, CEM San Juan Bautista (Ica)
Melissa Jossilu Victoria Flores Ramírez, Estrategia Rural Mazán (Loreto)
Mónica Cecilia Lañas Quinde, CEM en Centro de Salud Santa Julia (Piura)
Rosa Claudio Tolentino, CEM Lauricocha (Huánuco)
Rosa Elizabeth Ballardó Japan, CEM Tingó María (Huánuco)
Rosamery Nelly Benito Contreras, CEM San Juan de Lurigancho (Lima)
Víctor Yair Vásquez Villegas, Estrategia Rural (Lima)

Revisiones:

Unidad de Servicios Articulados (USA)

Lorena Isabel Espinoza Saavedra

Unidad de Atención y Protección (UAP)

Coordinadora de la Subunidad de Gestión de los Servicios de Atención y Protección (SGSAP)

Teresa Isabel Medrano Alor

Verónica Lizet Quesquén Flores

Charlye Andres Garcia Tamani

Paola Vanessa Urruchi Béjar

Jenny Jazmín Moran Acaro

Unidad de Prevención (UP)

Mariela Trelles Cabrera

Ilustraciones: Anderson Neyra Minaya

Diseño y diagramación: Martín Jaime Ballero

Coordinación editorial: Nidia Ivonne Sánchez Guerrero

Corrección de redacción y estilo: Unidad de Comunicación e Imagen

«Aprovechamiento de herramientas digitales utilizadas en el CEM en Comisaría San Juan Bautista durante la pandemia por el COVID-19»

1.ª edición

Editado por:

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA

Jr. Camaná 616, Lima

Agosto de 2023

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N.º 2023-07529

Presentación

El Programa Nacional Aurora lanzó la convocatoria «Rumbo a las Buenas Prácticas», con el objetivo de identificar experiencias destacadas realizadas por el personal institucional. Producto de ello, esta publicación recoge once experiencias de intervención destacadas en la prevención y atención de la problemática de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar, realizadas durante el contexto de la pandemia por el COVID-19 (2020 - 2021).

Estas experiencias, las cuales han obtenido un reconocimiento por parte del Programa, se caracterizan por abordar aprendizajes y saberes recogidos en el accionar institucional durante la pandemia, así podemos destacar diversas experiencias realizadas con el uso de la tecnología, ya sea para la prevención de la violencia, el fortalecimiento de capacidades a diversos públicos, y soporte para el seguimiento de audiencias virtuales. También se presenta el desarrollo de acciones para la articulación interinstitucional e intersectorial y la incidencia con actoras/es públicos y privados, todo ello en un marco de respeto a los derechos de las personas, y desde los distintos enfoques que emplea el Programa Nacional Aurora en la problemática de la violencia.

Cabe señalar que, desde el 2013, en el marco del Decreto Supremo N.º 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, el Programa Nacional Aurora implementa su modelo de gestión del conocimiento basado en la sistematización de experiencias y lecciones aprendidas para generar buenas prácticas. Actualmente, en el contexto de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, aprobada mediante Decreto Supremo N.º 103-2022-PCM, se señala que una de las principales deficiencias de la gestión del Estado es la carencia de un sistema de recojo y transferencia de buenas prácticas y que existe una limitada gestión del conocimiento para la innovación y la mejora continua en las intervenciones públicas, entre diversos factores, por la «poca recurrencia en la documentación de lecciones aprendidas y buenas prácticas que permitan resolver los problemas organizacionales de manera sistémica (e innovadora)». Por ello, registrar y difundir estas experiencias es un paso significativo para la mejora de nuestras intervenciones.

La sistematización de experiencias, como parte de la gestión del conocimiento, permite reflexionar en torno a las intervenciones institucionales e identificar sus lecciones aprendidas, lo cual permitirá mejorarlas y convertirlas en buenas prácticas. Las lecciones aprendidas pueden potenciar el accionar institucional, reducir los nudos críticos en intervenciones futuras y fortalecer el trabajo en equipo. En este sentido, tenemos la seguridad de que estas experiencias seleccionadas contribuyen a este propósito y a mejorar los nuevos ciclos de gestión en la ejecución de las políticas públicas, aportar a la eficiencia, eficacia e impacto de las intervenciones.

El proceso «Rumbo a las Buenas Prácticas»

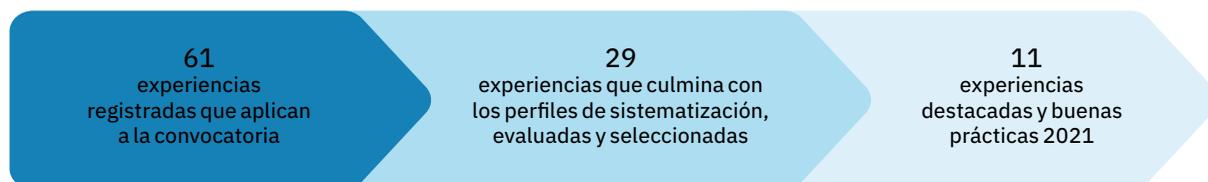
En febrero de 2021 se inició la convocatoria «Rumbo a las Buenas Prácticas. Experiencias y buenas prácticas en la intervención en violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar» mediante talleres participativos a los cuales asistieron 953 trabajadoras/es del Programa Nacional Aurora. Como resultado, se registraron 61 experiencias, las cuales ingresaron al proceso en tres etapas: 1) identificación de experiencias, 2) sistematización y 3) divulgación, conforme se detalla en la siguiente figura:



En mayo de 2021 se dictó el curso virtual «Sistematización de experiencias y buenas prácticas» en el que participaron 43 equipos de trabajo de las 61 experiencias, mediante el cual se desarrolló el perfil de sistematización de cada experiencia, el cual le da rigor metodológico al proceso de sistematización, con la identificación del objeto de estudio, el contexto social, el marco referencial que aporta al análisis; así como una intención investigadora mediante preguntas de sistematización, objetivos, categorías de análisis y formulación de las hipótesis de acción. En agosto de 2021, veintinueve (29) experiencias culminaron los perfiles de sistematización y

pasaron a un proceso de evaluación por parte del equipo de investigación de la SGIC (ex SGEC). Sin embargo, en la fase de ejecución se redujeron a 21 por falta de tiempo de las/los participantes.

En la segunda fase se desarrollaron los instrumentos de recojo de información, el trabajo de campo y la redacción del informe final de sistematización. Este proceso cerró con la última evaluación por parte del equipo de monitoras. En diciembre de 2021, concluyeron los informes de sistematización de once (11) experiencias destacadas, cuyas responsables recibieron una carta de reconocimiento. Finalmente, durante el 2022 se realizaron las revisiones editoriales y proyecto de compilación de obra; permisos y revisiones por parte de las unidades de línea, así como se programaron reuniones virtuales para la socialización de dichas experiencias.



Experiencias reconocidas

| N.º | EXPERIENCIA | RESPONSABLES | SERVICIO |
|-----|--|---|------------------------------------|
| 1 | Aprovechamiento de herramientas digitales utilizadas en el CEM en Comisaría San Juan Bautista durante la pandemia por el COVID-19 | Lucía Ortiz Morales | CEM en Comisaría San Juan Bautista |
| 2 | Articulación territorial para mejorar los sistemas de prevención frente a la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar en la provincia de Leoncio Prado, Huánuco, 2019 | Rosa Elizabeth Ballardo Japan | CEM Tingo María |
| 3 | Atención y protección a personas afectadas por hechos de violencia en zonas rurales y pueblos indígenas, a través de la Justicia de Paz, en el contexto de la emergencia sanitaria por el COVID-19 | Víctor Yair Vásquez Villegas | Estrategia Rural |
| 4 | Construyendo un camino de bienestar y libre de violencia: La experiencia del CEM San Juan de Lurigancho y la empresa IVC Contratistas Generales | Rosamery Nelly Benito Contreras | CEM San Juan de Lurigancho |
| 5 | Desafíos de la brecha digital en el contexto de la emergencia sanitaria por el COVID-19: asistencia técnica remota sin internet a docentes de Intuto, distrito de El Tigre | Gilbert Mamani Chambilla y Johana América Rodríguez Carcausto | Estrategia Rural El Tigre |
| 6 | Defensoras por el cambio: aprendiendo y enseñando | Melissa Jossilu Victoria Flores Ramírez | Estrategia Rural Mazán |

| | | | |
|----|---|---|------------------------------------|
| 7 | Estrategia comunicacional de acompañamiento a las familias de Carabayllo vía WhatsApp | Lisbeth Yshel Quiliche Moreno | CEM Carabayllo |
| 8 | Implementación de políticas locales de prevención y sanción de la violencia hacia las mujeres en la provincia de Lauricocha 2019-2021 | Rosa Claudio Tolentino | CEM Lauricocha |
| 9 | Implementación del servicio virtual de audiencias en el CEM San Marcos | Aurora Lucila Castrejón Valdez | CEM San Marcos |
| 10 | Niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual: la experiencia de articulación del CEM en Centro de Salud Santa Julia (Piura) | Mónica Cecilia Lañas Quinde y Lucía Patricia Eras | CEM en Centro de Salud Santa Julia |
| 11 | #Wasapeo por la no violencia: adaptación, sostenimiento y participación de la acción educativa «Quiere sin violencia, marca la diferencia - QSVMD» con adolescentes de la IE Dr. Luis Alberto Sánchez (Tacna) | Cecilia Milagros Montoya Castro | CEM Tacna |

Equipo responsable

Subunidad de Gestión de la Información y del Conocimiento (SGIC)

- Luis Chira La Rosa

Equipo de monitoras

Este equipo estuvo a cargo del monitoreo y asesoría técnica para la sistematización de experiencias y buenas prácticas, el diseño e implementación de las capacitaciones mediante la plataforma virtual de gestión del conocimiento y las acciones de socialización de lecciones aprendidas. Estuvo integrado por:

- Nidia Ivonne Sánchez Guerrero
- Teresa María Viviano Llave
- Rita Angélica Salcedo Gavidia

Sobre la experiencia

La presente experiencia lleva como título «Aprovechamiento de herramientas digitales utilizadas en el CEM en Comisaría San Juan Bautista durante la pandemia por el COVID-19» y fue realizada por Lucía Ortiz Morales, abogada de dicho CEM.

Este trabajo sistematiza la labor del Centro Emergencia Mujer (CEM) en comisaría San Juan Bautista (Ica), en el cual se enfrentó la necesidad de encontrar alternativas frente a la pandemia por el COVID-19. De esta manera, se propuso resolver las limitaciones para el acceso a la información de las personas usuarias: fichas, informes psicológicos, informes sociales, medidas de protección, actuados policiales, entre otros. En este sentido, esta experiencia da cuenta de cómo el CEM se adapta a un nuevo estilo de trabajo, sin fichas físicas, sin reuniones personales e ingresa a la virtualidad, utilizando el Google Suite (hoy Google Workspace), el cual incluye el Drive, documentos, hoja de cálculo Meet y calendario.

Como resultado, se logró la digitalización y el almacenamiento de 417 expedientes con acceso remoto desde la nube; con fácil acceso a la información desde cualquier dispositivo y lugar, y la reducción del riesgo de reprogramación de citas y actividades. Además, se facilitó a la autoridad la información de las víctimas de manera virtual para que accedan a medidas de protección.

Aprovechamiento de herramientas digitales utilizadas en el CEM en Comisaría San Juan Bautista durante la pandemia por el COVID-19

Servicio/Unidad: CEM en Comisaría San Juan Bautista, Ica
Periodo: abril 2020 - mayo 2021
Categoría: gestión administrativa
Región: Ica

Sistematización: Lucía Ortiz Morales
Asistencia técnica: Teresa María Viviano Llave

Introducción

A raíz de los desafíos administrativos que trajo consigo el estado de emergencia, el objetivo principal de esta experiencia fue facilitar el trabajo colaborativo mediante el acceso a la información (informes psicológicos y sociales, medidas de protección, actuados policiales, entre otros) mediante el uso sincrónico de herramientas digitales, principalmente las gratuitas de Google y WhatsApp.

Inicialmente, se problematizaron las correlaciones entre la aparición del fenómeno sanitario y los desafíos de comunicación y acceso a la información de una institución como la nuestra, que utilizaba solo formatos físicos en ambientes presenciales para el intercambio de información. Posteriormente, se analizó la problemática, a fin de solucionarla con prontitud y con los recursos materiales y humanos disponibles.

Al sistematizar la experiencia, es factible determinar si es viable implementar un proceso de digitalización documental en las labores del CEM en Comisaría San Juan Bautista.

Objetivos de sistematización

1. Describir el proceso de almacenamiento, digitalización e integración del registro de las acciones realizadas en el CEM en Comisaría San Juan Bautista.
2. Identificar aciertos, desaciertos y mejoras recomendadas a partir de lo desarrollado en la experiencia.
3. Conocer la opinión de las y los profesionales sobre la utilidad de las herramientas digitales que se implementaron y los aspectos de mejora.

Asimismo, con la finalidad de recoger voces de actoras/es de la experiencia, se realizaron encuestas a las y los profesionales del CEM sobre la pertinencia y utilidad de la experiencia.

Hipótesis de acción

- El uso de herramientas digitales permite fortalecer las capacidades de atención a las personas usuarias del servicio mediante el intercambio de información documental virtual y su almacenamiento en la nube.
- El uso de una agenda virtual mediante el trabajo colaborativo y continuo de las y los profesionales logra la sinergia adecuada en cuanto a la administración de las actividades del CEM.
- Si existe sinergia entre las y los profesionales y las instituciones que atienden y siguen los casos de violencia, se logrará defender mejor a la víctima.
- Si se facilita el acceso a la información necesaria de manera virtual y se mejora la sinergia en la labor de las y los profesionales del servicio, entre ellos y las instituciones, se incentivará el trabajo individual y en equipo.

La experiencia

La institución

El Centro Emergencia Mujer (CEM) en Comisaría San Juan Bautista¹ empezó a atender el 29 de septiembre de 2019 como parte del convenio entre el Ministerio del Interior (MININTER), la Policía Nacional del Perú (PNP) y el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), que aprobó la instalación de los CEM en las comisarías del territorio peruano dentro del marco del Plan Nacional Contra la Violencia de Género 2016-2021, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 008-2016-MIMP.

Este trabajo se estructura en un conjunto de intervenciones (casos y atenciones) que se registran en una ficha física que genera un expediente, en el que se anexan informes y evidencias de los actuados. La consulta física de este expediente permitía a cada profesional saber del estado del caso y continuar las intervenciones.

Este registro no solo opera al interior del CEM sino fuera de este, debido a que los casos se vinculan al proceso de defensa legal enmarcado en la Ley N.º 30364, los cuales también generan registros, diligencias y citaciones en otras instituciones. Todo lo cual tenía como soporte el sistema de archivos físicos. Si bien se contaba con un registro electrónico, su fin era meramente estadístico y era manejado de manera exclusiva por el personal del servicio de admisión del CEM.

El problema

A partir del 16 de marzo de 2020 se estableció la modalidad del trabajo remoto en todas las entidades públicas y privadas del país, en cumplimiento con las medidas de aislamiento social mediante Decreto Supremo N.º 044-2020-PCM². Cuando el estado de emergencia comenzó, el CEM tenía una carga de 218 fichas de casos de violencia que requerían un seguimiento continuo. Era necesario acceder a estos archivos, tanto para la consulta como para el registro.

A estos casos se sumaban los nuevos ingresos que el CEM en Comisaría San Juan Bautista fue recibiendo en el periodo de pandemia. Es así que, desde el inicio del trabajo en modalidad remota (16 de marzo de 2020), se abrieron 105 fichas de caso, y entre el 1 de enero al 31 de mayo de 2021 se abrieron 103 fichas más. Todos estos expedientes requerían ser consultados cada vez que se realizaba una atención. Cabe precisar que cada caso requiere seguimientos semanales, mensuales y trimestrales según su evolución.

¹Los Centros Emergencia Mujer son «servicios públicos especializados y gratuitos, de atención integral y multidisciplinaria, para víctimas de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, en los cuales se brinda orientación legal, defensa judicial y consejería psicológica».

²Que declaró el estado de emergencia nacional por las graves circunstancias que afectaban y afectan la vida de la nación a consecuencia del brote del COVID-19.

TABLA 1.1. REGISTRO DE CASOS CEM EN COMISARÍA SAN JUAN BAUTISTA

| PERIODO | CASOS |
|--|-------|
| Antes de la pandemia (del 29 de septiembre de 2019 al 16 de marzo de 2020) | 218 |
| Durante la pandemia (del 17 de marzo al 31 de mayo de 2020) | 208 |
| Total | 426 |

Por este motivo, y por las características propias de la intervención, el CEM en Comisaría San Juan Bautista requiere del trabajo colaborativo de ocho profesionales de atención³ que trabajen por turnos en horario corrido. Al no tener acceso a los archivos para la consulta, registro y trabajo coordinado, se experimentaron dificultades en el seguimiento interdisciplinario de los casos en la comunicación interinstitucional (comisarías, fiscalías, juzgados y municipalidades) y en la calidad de la atención a las/los usuarias/os del servicio. Ejemplificamos la situación:

Si durante su trabajo remoto, un/a profesional que debía realizar labores de orientación y seguimiento a un caso no contaba con la ficha física de atención, tenía que pedir por teléfono u otro medio tecnológico los informes o las medidas de protección a otras/os profesionales del servicio. Sin esa solicitud de informes, no tenía cómo apoyarse en documentos o evidencias para conocer o recordar el relato del hecho de violencia o saber de la gravedad del riesgo, las redes familiares de la persona usuaria, sus medidas de protección, etc. La situación se complicaba aún más si varias personas usuarias llamaban solicitando información sobre su caso o si otras y otros profesionales no podían responderle en el momento por estar atendiendo otro caso. Esta dificultad generaba «tiempo muerto» en la atención de un solo caso y descuido de otras actividades propias de su área, lo que resultaba engorroso por la cantidad de seguimientos acumulados y afectaba en la motivación laboral de la o del profesional y en las expectativas de las personas usuarias con respecto a la oportuna atención del CEM.

Con la reducción del horario laboral de los CEM en las comisarías y de su aforo a solo dos profesionales por turno, se creó una nueva dinámica laboral en el CEM en Comisaría San Juan Bautista, donde la modalidad remota y presencial se volvió rotativa entre todas/os las/os profesionales. Así, en un mismo turno, un equipo de atención tenía profesionales trabajando

³Dos profesionales en el área de admisión, dos psicólogas/os, dos trabajadoras/es sociales y dos abogadas/os trabajan en forma colaborativa: coordinan el seguimiento oportuno de los casos, orientan a las personas usuarias del servicio, generan las citas para entrevistas y evaluaciones, coordinan y asisten a las audiencias y diligencias, emiten el posterior informe y registro de dichas acciones, entre otras actividades derivadas de la atención (orientación al público en general, verificación de posibles hechos de violencia derivados de la Línea 100, capacitaciones, charlas, reuniones de coordinación con la comisaría, derivación de casos a otros CEM, etc.).

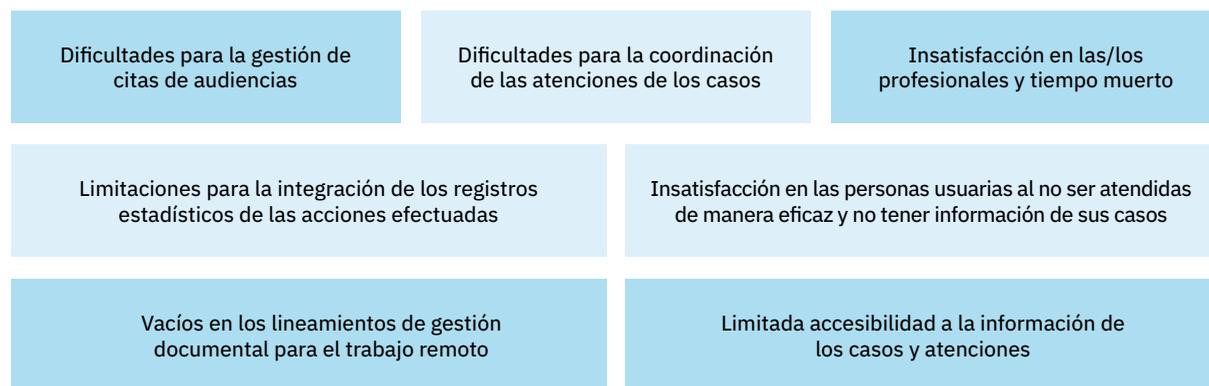
en esas dos modalidades atendiendo un mismo caso; como al día o a la semana siguiente podía estar de turno otro equipo, se dependía en gran medida de la comunicación telefónica y de los medios virtuales para la atención, el intercambio de información y la coordinación de las actividades en general.

Tal situación se volvía más crítica para aquellas/os profesionales del área legal, pues tenían que agendar y asistir a las diferentes audiencias y diligencias virtuales y presenciales además de las entrevistas para validar y atender los casos, por lo que se requería coordinar con profesionales de otras áreas. Además, debían obtener información de los documentos principales (informes psicológicos, sociales, la constitución de actor civil y otros escritos, la misma notificación a la vista para saber los pormenores de dicha diligencia, el enlace de la audiencia, etc.), esto se volvía más crítico cuando había varias audiencias y casos por atender en un solo día.

Otra dificultad sucedía cuando, al registrar sus acciones en la ficha de registro de casos, se percataban que otra/o profesional que trabajaba en la modalidad presencial, ya había utilizado esas mismas secciones⁴, pues no habían considerado a las/los profesionales que trabajaron de manera remota durante esa semana sin registrar sus actividades en la ficha física, pero que ya habían informado a admisión.

Finalmente, la situación que más preocupaba fue cuando fuera del turno (noche o madrugada) o cuando la/el profesional se encontraba en la calle y no tenía a la mano su computadora, una usuaria llamaba para manifestar que el agresor había incumplido las medidas de protección y que ella no tenía su resolución a la mano. Entonces, este no podía acceder a dicha resolución rápidamente para compartirla con la usuaria o con la policía para hacer efectiva la detención del agresor, a menos que regresara a su domicilio e ingresara a sus archivos para ubicarla. Esta situación no nos permitía cumplir con el deber de contribuir con el acceso a la justicia de nuestras personas usuarias de manera oportuna.

FIGURA 1.1. PROBLEMAS QUE ENFRENTABA EL CEM EN COMISARÍA SAN JUAN BAUTISTA CON RELACIÓN A LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN



⁴Secciones de la ficha de registro de casos.

Objetivos de la experiencia

1. Facilitar el acceso a informes psicológicos y sociales, medidas de protección, actuados policiales, entre otros documentos de los casos de las personas usuarias del CEM, haciendo uso de herramientas digitales, para superar satisfactoriamente los desafíos provocados por la epidemia por el COVID-19.
2. Acelerar la obtención y envío de las medidas de protección, entre otros documentos, a las personas usuarias y autoridades solicitantes.
3. Dinamizar el trabajo colaborativo mediante la coordinación, programación y agenda virtual de las actividades del CEM, las diligencias y las audiencias de los casos.
4. Establecer un soporte virtual que permita el registro ordenado de las actividades de las/los profesionales que trabajan en modalidad presencial y remota, de manera cronológica.

Marco de referencia

El cambio imperativo de modalidad presencial a remota incrementó la necesidad de usar herramientas digitales. Asimismo, esta situación está empujando a las instituciones públicas, privadas y a la sociedad en general a apoyarse en los avances de las nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC). Esta revolución cultural afecta a las actividades vinculadas a la producción y al empleo, a la gestión documental y a la comunicación entre las personas y las instituciones.

Conceptos operativos

Sistemas de procesamiento básico de la información: Las computadoras se limitan a realizar las operaciones de procesamiento físico de la información. Son las personas quienes generan la información primaria y de análisis de información de resultados.

Sistemas de apoyo a la toma de decisiones: Apoyan la investigación individual y grupal con métodos cuantitativos y técnicas matemáticas, a fin de tomar decisiones bien estructuradas, débilmente estructuradas y no estructuradas, las que por su complejidad pueden tener errores al ser analizadas por el ser humano con métodos tradicionales (intuición, experiencia). Ejemplo: el empleo de técnicas de ruta crítica para dirigir proyectos de construcciones.

Sistemas basados en la inteligencia artificial: La inteligencia artificial es una rama de la ciencia de la computación que emula las capacidades intelectuales del ser humano, mediante el empleo de software especializado y las computadoras. Abarca muchos campos, entre ellos, la robótica, la solución general de problemas, identificación y reconocimiento de patrones visuales, auditivos y digitales, la simulación del movimiento, el análisis y la síntesis del lenguaje natural y la potenciación del conocimiento humano.

Sistemas basados en técnicas WEB: El auge de uno de los servicios de la Internet, el World Wide Web (WWW), ha hecho que surja una nueva modalidad de sistemas a partir de la tecnología WEB, en el concepto de hipertexto e hipermedia.

Sistemas de gestión del conocimiento: El conocimiento es, desde la perspectiva de la ciencia de la dirección, la capacidad de solucionar problemas, el saber qué hacer, cómo hacerlo, dónde hacerlo, y para qué hacerlo.

Población beneficiaria y actoras/es involucradas/os

Población beneficiaria

- Profesionales de atención del CEM en comisaría San Juan Bautista.
- Personas usuarias, a quienes se les enviaba las medidas de protección por WhatsApp cuando los juzgados las emitían o cuando ellas las solicitaban.
- Autoridades (PNP, Fiscalía y Poder Judicial), a quienes regularmente se les envía por Gmail o WhatsApp los informes psicológicos o las medidas de protección de los casos.
- El Programa Nacional Aurora, a cuyos profesionales de la sede se les alcanza la información solicitada de manera oportuna y precisa.

Actoras/es involucradas/os

TABLA 1.2. PERSONAL DE ATENCIÓN DEL CEM EN COMISARÍA SAN JUAN BAUTISTA

| PROFESIONAL | FUNCIÓN | ACTIVIDADES QUE DESARROLLÓ |
|---|-----------------------------------|--|
| Lic. Ángele Márquez Orosco Ayala (Coordinación y área legal) | Gestión e implementación | Convocatoria a reuniones de coordinación; asignación de agenda; promoción de elaboración de la base de datos; búsqueda de expedientes judiciales y carpetas fiscales; descarga de medidas de protección. |
| Lic. Rildo E. Pacheco Huamán (Área de trabajo social) | Implementación | Descarga de informes sociales; agenda de actividades. |
| Lic. Claudia Mendoza Pauca (Área de trabajo social) | Implementación | Creación y promoción de la base de datos; descarga de informes sociales; agenda de actividades. |
| Lic. Lucía Ortiz Morales (Área legal) | Diseño, difusión e implementación | Diseño de la base de datos; búsqueda de expedientes judiciales y carpetas fiscales; descarga de medidas de protección; agenda de actividades. |
| Lic. Gloria Ccasa Ccahuantico (Área legal) | Implementación | Promoción de la búsqueda; descarga de medidas de protección; agenda de actividades. |
| Lic. Wendy J. Cabana Palomino (Área de admisión) | Implementación | Actualización de los datos principales de las personas usuarias. |
| Lic. Yesenia Domínguez Tucno (Área de psicología) | Implementación | Descarga de informes psicológicos. |

| | | |
|--|----------------|---|
| Lic. Sonia I. Tovar Paredes (Área psicología) | Implementación | Descarga de informes psicológicos. |
| Lic. Jaime S. Pérez Manrique (Área legal) | Implementación | Descarga de medidas de protección. |
| Lic. Luis Carrasco Guitérrez (Área de psicología) | Implementación | Descarga de informes psicológicos; agenda de actividades. |

Estrategias y componentes

Estrategia

La estrategia aplicada en esta experiencia fue el uso de la investigación propositiva o aplicada,⁵ dirigida a una utilización inmediata y no al desarrollo de teorías (Rodríguez, 2005, p. 23). Este tipo de investigación se emplea para «hallar un nuevo producto que mejore las condiciones de vida, cuando requieren mejorar sus tecnologías o bien cuando tienen incertidumbre en la toma de decisiones» (Rodríguez 2005, p. 28), es decir, resolver problemas prácticos como el que tenía el CEM en comisaría San Juan Bautista, basado en las siguientes tareas:

- Implementar el Drive del CEM, con un PDF que contenga la documentación e información principal de los casos y los asuntos administrativos.
- Implementar la base de datos, usando Google Sheets, con la información básica de las fichas de las personas usuarias (nombre, edad, vínculo con la persona agresora, número telefónico, nivel de riesgo, etc.) y el enlace con los archivos en PDF de los informes psicológicos y sociales en la sección que le corresponde a cada persona usuaria (registro maestro).
- Crear otra hoja de cálculo dentro de dicha base de datos con una breve descripción del avance de los procesos judiciales de cada persona usuaria junto con el archivo de sus medidas de protección descargados en PDF o enlace en dicha hoja de cálculo.
- Crear otra hoja de cálculo dentro de dicha base de datos con las secciones E y F de la ficha, a fin de registrar los seguimientos diarios a las personas usuarias (lo que permite filtrar dichos seguimientos para el posterior llenado de las fichas en físico e identificar qué casos ya tuvieron o les falta seguimiento).
- Crear una agenda virtual con la aplicación gratuita Google Calendario.

⁵«Se le denomina también activa o dinámica y se encuentra íntimamente ligada a la investigación básica ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos. Aquí se aplica la investigación a problemas concretos, en circunstancias y características concretas» (Rodríguez, 2005, p. 23).

Adicionalmente, el proyecto tuvo un enfoque descriptivo, ya que con este tipo de enfoque «se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas» (Hernández, 2004, p. 92).

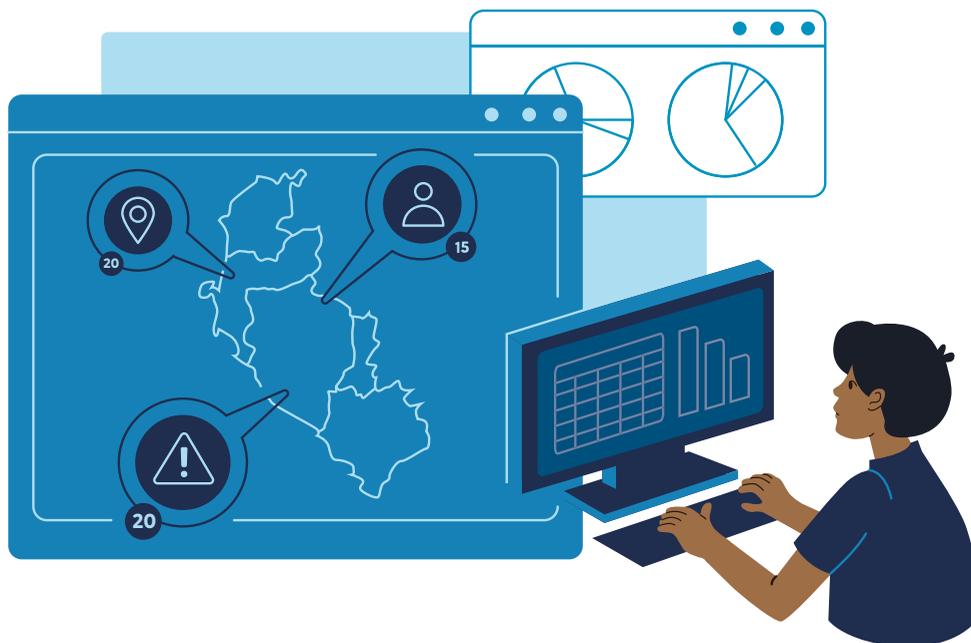
Este proyecto prioriza también los enfoques de atención oportuna, de integralidad, de riesgo y el enfoque centrado en la víctima.

Componentes

Este plan se ha adaptado a la realidad del CEM en comisaría San Juan Bautista y a la realidad de sus personas usuarias. Dicho esto, se desarrollaron diversas actividades que pueden agruparse en cuatro componentes:

- Investigación de herramientas digitales
- Aplicación virtual para albergar documentación y casos.
- Participación virtual de la información con las personas usuarias y autoridades.
- Agenda de citas y diligencias
- Coordinación continua entre profesionales.

FIGURA 1.2. EJEMPLO DEL TRABAJO CON LAS BASES DE DATOS



Desarrollo de la experiencia

Acciones realizadas durante la experiencia

La experiencia consistió en implementar herramientas digitales que permitieran la rápida ubicación, organización sincronizada entre profesionales y envío de información oportuna a las personas usuarias del servicio y a las autoridades, así como la descarga de documentación relevante de los casos del CEM.

A raíz de la pandemia por el COVID-19, se hizo aún más necesario digitalizar la información, pensar en un trabajo colaborativo y vincular los sistemas de gestión de la información (gestión documental, gestoras/es de bases de datos, intranets, sitios de búsqueda y recuperación de la información), para que el equipo de profesionales del servicio y las personas usuarias accedan de forma fácil y organizada a la información.

TABLA 1.3. ACCIONES REALIZADAS DURANTE LA EXPERIENCIA

| Durante la etapa de coordinación y asignación de tareas | | |
|---|---|---|
| ACCIÓN O SUCESO | DESCRIPCIÓN | LOGROS |
| Reuniones de coordinación y exposición de dificultades, limitaciones administrativas y de atención, producto del aislamiento social y el trabajo remoto. | Se intercambiaron ideas sobre las soluciones digitales que podrían favorecer el trabajo colaborativo y el acceso a la información. Se optó por usar las que ofrece Google. | Unificación de criterios en el uso de las aplicaciones de Google y de una base de datos que integre documentos relevantes de los casos de las usuarias. |
| Fechas de las actas de reunión: 2020: 1 de abril, 1 de mayo, 1 de junio, 1 y 15 de julio, 1 y 15 de agosto, 1 de setiembre, 1 de octubre, 1 de noviembre y 1 de diciembre. 2021: 1 de enero y 1 de febrero. | Se distribuyeron funciones para buscar información documental y su posterior descarga digital en la base de datos. Se coordinó el trabajo en equipo para usar la agenda virtual. | Asignación de funciones para implementar y actualizar documentos. El compromiso de todas/os las/los profesionales de cumplir con las tareas asignadas. |
| Durante la etapa de implementación | | |
| ACCIÓN O SUCESO | DESCRIPCIÓN | LOGROS |
| Digitalización documental y descarga de archivos en la base de datos. Del 1 de julio de 2020 al 31 de mayo de 2021. | Escaneo de los documentos importantes de los casos y, si estaban en Word, se los convertía a PDF. Descarga de estos documentos en el Drive y vinculación a la base de datos. El área legal hizo la búsqueda de informes en el Poder Judicial de, prácticamente, todas las medidas de protección de los 218 casos anteriores a esta fecha y de los casos que seguían presentándose. Se descargaron a la computadora de quien hacía la búsqueda, se descargaron también en el Drive, se copiaba el enlace y pegaba en la base de datos. | Mejora en la calidad de las orientaciones brindadas a las personas usuarias, por el fácil acceso al relato del hecho de violencia, su nivel de riesgo y las medidas de protección. Se coadyuvó al acceso a la justicia de las personas usuarias. Al consultar de forma digital las medidas de protección y la dirección de sus domicilios (donde generalmente ocurría la agresión), se las compartía con la policía y se detenía a las personas agresoras. |

Durante la etapa de programación sincrónica

| ACCIÓN O SUCESO | DESCRIPCIÓN | LOGROS |
|--|--|--|
| Uso de la agenda virtual Del 7 de enero al 31 de mayo de 2021 | <p>El equipo de profesionales utiliza el calendario de Google para agendar las entrevistas y evaluaciones psicológicas, las audiencias, diligencias judiciales y fiscales.</p> <p>El equipo consulta rápidamente la disponibilidad de sus compañeras/os de trabajo.</p> <p>El área legal adjunta los documentos principales para las diligencias: notificaciones, enlace de la audiencia, informes psicológicos, constitución de actor civil, etc.</p> | <p>Acceso a la agenda de actividades desde la computadora o cualquier otro dispositivo portátil y desde cualquier lugar, de manera sincronizada, aminorando así el cruce de actividades y la reprogramación de citas.</p> <p>Trabajo colaborativo y reducción del tiempo muerto por descoordinación.</p> |

Durante la etapa de registro virtual de acciones

| ACCIÓN O SUCESO | DESCRIPCIÓN | LOGROS |
|---|--|--|
| Registro virtual de las acciones Del 14 de febrero al 31 de mayo de 2021 | <p>Registro coordinado de las acciones en las secciones E y F (posteriormente, F y H), para crear un cuadro de consulta filtrable. Así, al registrar las acciones en fichas físicas, no se corre el riesgo de no respetar el espacio de alguna acción de fecha anterior realizada por otra/o compañera/o que en ese momento estuviera haciendo labor remota.</p> | <p>Se obtuvieron registros coordinados de las acciones de las/los profesionales que hacían labor remota y presencial el mismo día en la misma ficha.</p> |

Uso y aplicación de herramientas TIC

Se utilizaron los sistemas basados en la web, como Google Suite (hoy Google Workspace) que es un conjunto de soluciones ofimáticas y empresariales que Google provee en la nube a personas y empresas para mejorar la productividad. Permite la colaboración en tiempo real, su uso es aplicable para satisfacer las necesidades del servicio.

Una de las características principales de Google Suite (hoy Google Workspace) es la confidencialidad. Permite controlar los accesos de las personas usuarias, administrarlos y mantener la información segura. Las aplicaciones utilizadas se muestran a continuación.

TABLA 1.4. APLICACIONES DE GOOGLE SUITE (HOY GOOGLE WORKSPACE) UTILIZADAS EN LA EXPERIENCIA

| APLICACIONES | VENTAJAS |
|---|--|
| <p>Calendario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agenda virtual almacenada en la nube • Equipo de profesionales sincronizado mediante su dispositivo móvil. | |
| <p>Drive</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alojamiento y preservación virtual de archivos | <ul style="list-style-type: none"> • Se encuentran 100 % en la nube. • No hay problema de versiones ni sincronización. |
| <p>Documentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Similar a Microsoft Word • Creación y edición de textos directamente desde el navegador sin necesidad de instalar ningún programa. | <ul style="list-style-type: none"> • No es necesario enviar adjuntos a otras y otros colaboradoras/es. • Están disponibles desde cualquier dispositivo conectado a internet. |
| <p>Hojas de cálculo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Similar a Excel • Útil para realizar cuadros y cálculos | |

Facilidades, dificultades y resultados

Facilidades

- Motivación y sentido de urgencia del equipo de profesionales

La calidad de atención y protección a las personas usuarias se veía gravemente afectada por no contar con las herramientas necesarias para trabajar sus casos. Por ello, la motivación por aprender y actualizarse con conocimientos técnicos facilitó su tarea e impulsó el trabajo en equipo, en favor de las personas usuarias del CEM.
- Servicio de internet en las oficinas del CEM y en los dispositivos del equipo profesional

Debido al aislamiento social y al trabajo remoto, se digitalizaron los documentos y la virtualización de gran parte de las actividades del CEM. Tanto el servicio de internet como los dispositivos tecnológicos fueron insumos básicos para acceder a Google Suite. Seguimos contando con servicio de internet a una aceptable velocidad y las computadoras se encuentran en estado óptimo.
- Uso de aplicaciones y dispositivos móviles por parte de las/los usuarias/os, las autoridades policiales, fiscales o judiciales, y el CEM

A raíz del aislamiento social, usuarias/os y autoridades tuvieron que descargar aplicaciones, como Google Meet, WhatsApp y Telegram, y aprender a utilizarlas para mantenerse comunicadas. Esto permitió el flujo de la información entre el equipo, las personas usuarias, autoridades e hizo posible la continuidad de diligencias y audiencias de manera virtual.

Dificultades

- Escaso conocimiento de las aplicaciones de Google

No existía una cultura de uso de aplicaciones virtuales ni el acompañamiento técnico de la unidad de informática del Programa Nacional Aurora para aprovechar estas tecnologías. Ante ello, se asignó la búsqueda de tutoriales en YouTube, sobre el uso de las aplicaciones de Google. Esta dificultad persiste, aunque en menor medida, ya que las/los nuevas/os profesionales necesitan en un comienzo familiarizarse con las aplicaciones, a diferencia de quienes se iniciaron en la experiencia.

- Vacíos en los lineamientos para el trabajo remoto

No existía un protocolo para el trabajo remoto. Ante esta dificultad se realizaron reuniones de coordinación, se creó una agenda virtual y una base de datos con las secciones de registro de seguimiento de los casos a fin de armonizar la labor remota con la labor presencial. Persiste este desafío actualmente y es necesario un protocolo o lineamientos estandarizados que ayuden a enfrentar de manera institucional los desafíos del trabajo remoto y la virtualidad. No obstante, gracias a las herramientas virtuales, hay una mejor organización y se ha logrado un trabajo colaborativo armonizado.

- Falta de lineamientos para la gestión de archivos físicos y virtuales

No existe un protocolo ni un programa tecnológico estandarizado de gestión virtual de la documentación de los casos. Ante ello se acordó la forma en que se almacenaría virtualmente la información documental, lograr una fácil visualización de dichos documentos y programar las actividades de manera sincronizada. La dificultad persiste. Es necesario establecer un protocolo o lineamientos de la sede y contar con la asistencia de un área de sistemas o de tecnología para los CEM.

- Poco interés de la coordinación regional (antes unidad territorial)

No se recibe el acompañamiento necesario de la unidad territorial de Ica respecto de una mejor implementación de la base de datos o respecto de la gestión documental y protección de los documentos virtuales a pesar de que se comunicó mediante oficio y llamadas telefónicas a las/los representantes de la unidad territorial en cuanto al presente proyecto, el desafío persiste.

- Limitada seguridad

No existe un protocolo ni lineamiento estandarizado de protección y preservación de los documentos virtuales desde la sede. El equipo profesional ingresa a un mismo correo, lo cual hace vulnerable la seguridad de la protección de los datos y documentos. Se han disminuido los riesgos en la seguridad, protección y preservación de los documentos virtuales, pero la dificultad persiste.

Resultados

1. Orientaciones profesionales eficaces durante la labor remota o presencial, gracias al fácil acceso a la información. Personas usuarias más satisfechas.
2. Digitalización y almacenamiento de 417 expedientes con acceso remoto desde la nube.
3. Fácil acceso a la información desde cualquier dispositivo (computadora o celular) y desde cualquier lugar (dentro o fuera del CEM).
4. Reducción del riesgo de reprogramación de citas y actividades del CEM por fallas en la comunicación.
5. Mejora en la debida diligencia al ofrecer a las autoridades, de manera remota, información sobre las víctimas (informes psicológicos y sociales, medidas de protección, actuados policiales, etc.).
6. Mejor ambiente laboral, porque el trabajo colaborativo fluye con apoyo de la tecnología.

TABLA 1.5. EVIDENCIA DE LOS PROGRESOS ALCANZADOS

| INDICADOR | ANTES | DESPUÉS |
|--|--|---|
| Calidad en la orientación y atención a las personas usuarias | Insatisfacción en las personas usuarias al no ser atendidas de manera eficaz y no tener información de sus casos. | Se orienta a las personas usuarias de manera inmediata, con la información y el avance de sus casos, lo que genera confianza en nuestros servicios. |
| Productividad y satisfacción laboral | <p>Insatisfacción del equipo profesional al no contar con información para brindar una atención adecuada.</p> <p>Se genera tiempo muerto, pues la información no es compartida entre todas las áreas de atención.</p> | Se tiene la información documental en una misma base de datos en la nube. El personal profesional accede, en forma simultánea, a ella y a los archivos relacionados con los casos, lo que permite el cumplimiento de metas, el aprovechamiento adecuado del tiempo y la motivación del equipo profesional. |
| Acceso a la información durante el trabajo remoto | Difícil acceso a la información de los casos desde los domicilios del personal. La situación es más grave para el área legal, debido a sus dificultades para compartir las medidas de protección y coadyuvar con celeridad en la detención policial de la persona agresora ante un nuevo hecho de violencia en flagrancia. | Se accede virtualmente a la documentación principal de los casos desde cualquier dispositivo. Tanto el equipo profesional del área legal como el de las demás áreas pueden visualizar y descargar fácilmente las medidas de protección y enviarlas de inmediato a la autoridad policial por WhatsApp o correo electrónico, desde cualquier lugar y dispositivo. |

| | | |
|---|---|---|
| Programación de actividades durante el trabajo remoto | Alto riesgo de reprogramación de actividades por la imposibilidad recurrente de lograr una coordinación simultánea. | Se cuenta con una agenda virtual en Google Calendar, que permite gestionar la agenda de manera virtual. Esto permite que el personal sincronice sus actividades y reduzca en un 90 % el riesgo de reprogramación. |
| Integración de acciones en la ficha física de atención de casos | Al llenar las fichas físicas, quienes hacían labor presencial no visualizan los seguimientos ni las acciones de quienes hacen labor remota. | Quienes hacen labor presencial visualizan fácilmente las acciones de quienes hacen labor remota. De esta manera, no hay problema de superposición de los registros. |

Conclusiones, recomendaciones y lecciones aprendidas

Conclusiones

1. Fue muy pertinente almacenar en un Drive la documentación principal de los casos. Esto facilitó el trabajo colaborativo de las/los profesionales.
2. Es muy pertinente que existan documentos maestros con la información básica de las fichas de las personas usuarias (nombre, edad, nombre de la persona agresora y tipo de vínculo con él, número telefónico, nivel de riesgo, etc.), sus informes psicológicos y sociales descargados en archivo PDF o como enlace. Se atienden grandes cantidades de casos, que seguirán aumentando, lo que dificultará aún más el uso de formatos físicos para albergar esta información.
3. Se puede atribuir a la implementación de las herramientas de Google las siguientes mejoras: la coordinación de actividades, una mejora en la obtención de información por las/los profesionales del área legal.

Recomendaciones

1. Estandarizar los procesos de gestión de información virtual en todo el país.
2. Establecer lineamientos desde la sede central sobre el manejo de expedientes en la nube y adquirir una aplicación de pago en todo el país.
3. Mantener en el contexto de la presencialidad el uso de estas herramientas digitales porque han optimizado la coordinación con las/los operadoras/es y la comunicación con las personas usuarias.

Lecciones aprendidas

1. La utilización de Google Suite permitió mejorar la atención a las personas usuarias y la coordinación del equipo profesional en el contexto de trabajo remoto debido a la pandemia por el COVID-19.
2. La digitalización de la información de los casos y la implementación del uso de soluciones web sigue siendo necesaria durante la labor presencial para facilitar el intercambio de información entre el CEM, las autoridades y las personas usuarias.
3. Las herramientas de almacenamiento y trabajo en la nube de Google son pertinentes para la gestión de la información en el CEM, por su gratuidad, proceso intuitivo y disponibilidad en todos los equipos móviles.

Referencias

- Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación, 6.a edición, McGraw-Hill; Interamericana Editores, México.
- Rodríguez Moguel, E. A. (2005). *Metodología de la investigación*, 5.a edición, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Ushakova, T. (2015). El Derecho de la OIT para el trabajo a distancia: ¿una regulación superada o todavía aplicable? *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, pp. 1-19, 3(4).europeanrights.eu/public/commenti/Bronzini21-USHAAKOVA-332-686-1-PB.
- Valencia Cantuta, A. M. C. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *Revista IUS* 12(41), pp. 203-226, scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100203.
- Vargas Raschio, T. (2010). «La respuesta del ordenamiento laboral peruana» frente al teletrabajo, Tesis para obtener el título profesional de abogado". Tesis para optar el título profesional en derecho, Pontificia Universidad Católica del Perú, <http://hdl.handle.net/20.500.12404/1614>.



Aprovechamiento de
**herramientas digitales utilizadas en el
CEM en Comisaría San Juan Bautista**
durante la pandemia por el COVID-19

El Centro Emergencia Mujer (CEM) Comisaría San Juan Bautista (Ica) enfrentó la necesidad de encontrar alternativas frente a la pandemia por el COVID-19. Se propuso resolver las limitaciones para el acceso a la información de las personas usuarias del CEM: fichas, informes psicológicos, informes sociales, medidas de protección, actuados policiales, entre otros. En este sentido, esta experiencia da cuenta de cómo el CEM se adapta a un nuevo estilo de trabajo, sin fichas físicas, sin reuniones personales e ingresa a la virtualidad, utilizando el Google Suite, el cual incluye el Drive, documentos, hoja de cálculo Meet y calendario. Como resultado, se logró la digitalización y el almacenamiento de 417 expedientes con acceso remoto desde la nube; con fácil acceso a la información desde cualquier dispositivo y lugar, y la reducción del riesgo de reprogramación de citas y actividades. Además, se facilitó a la autoridad competente la información de las víctimas de manera virtual para que accedan a medidas de protección.