



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**



PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Programa Nacional  
**AURORA**



BICENTENARIO DEL PERÚ  
2021 - 2024

© 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 Gavidía

**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 Tingo 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 García 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

**«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»**

1.<sup>a</sup> 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 – 07565



# 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»

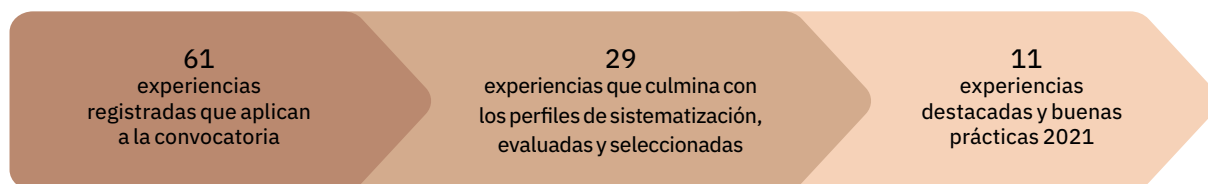
En febrero de 2021 se inició la convocatoria «Rumbo a las Buenas Prácticas. Experiencias y buenas prácticas en la intervención en violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar» mediante talleres participativos a los cuales asistieron 953 trabajadoras/es del Programa Nacional Aurora. Como 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

Esta experiencia lleva como título «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, en el distrito de El Tigre» y fue sistematizada por Gilbert Mamani Chambilla y Johana América Rodríguez Carcausto, quienes trabajan en la Estrategia Rural Tigre en Loreto.

El Tigre es una zona remota donde interviene la Estrategia Rural que se caracteriza por tener dificultades de conexión de internet incluso si cuentan con un equipo móvil con datos; situación que se tornó más problemática con la emergencia sanitaria por el COVID-19 y el ingreso del equipo a la modalidad de trabajo remoto, ya que requería del uso intensivo de conexión vía internet. El desafío del equipo de la Estrategia Rural Tigre era continuar brindando asistencia técnica a las/os docentes, en el contexto de la emergencia sanitaria y sin internet y manteniendo el confinamiento.

Como respuesta a ello, el equipo diseñó una estrategia de asistencia técnica remota sin internet, a directoras/es y docentes de la «Institución Educativa pública de Menores y Adultos - Educación Intercultural Bilingüe N.º 60528 Hermanos Palla – Intuto» (en adelante IEP N.º 60528 Hermanos Palla), que consistió en: a) utilizar las llamadas por equipo móvil como alternativa al uso de plataformas virtuales para la comunicación remota; b) utilizar aplicaciones de transferencia de archivos que no requieren el uso de internet, para compartir la información de las sesiones a las/los docentes; c) la adaptación y contextualización de los PPT de las sesiones transformándolos en archivos audiovisuales, para garantizar que las/los docentes revisen de manera sencilla el archivo audiovisual; y d) diseño de una metodología para el desarrollo de las sesiones de asistencia técnica remota, lográndose de esta manera dar continuidad a la asistencia técnica a las/los docentes.

# 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

---

Servicio/Unidad: Estrategia Rural Tigre

Periodo: mayo-julio 2020

Categoría: gestión de información y conocimiento

Región: Loreto

Sistematizadoras/es: Gilbert Mamani Chambilla y Johana América Rodríguez Carcausto

Asistencia técnica: Nidia Ivonne Sánchez Guerrero

# Introducción

El objetivo de esta sistematización es presentar la estrategia que ha permitido a las y los profesionales de la Estrategia Rural (ER) Tigre brindar asistencia técnica remota sin internet a directoras, directores y docentes de Intuto, distrito El Tigre, provincia y región Loreto, Perú. En la zona donde interviene la ER Tigre, el acceso a internet es muy limitado. Incluso, con datos en el equipo móvil, la conexión no funciona porque no hay datos libres. Además, desde marzo de 2020, el país se encuentra en emergencia sanitaria por el COVID-19 y el confinamiento es una de las disposiciones que evitaría los contagios. Esto trajo consigo la modalidad de trabajo remoto, lo cual dificultó la intervención y participación de la comunidad educativa en la zona.

En este sentido, se quiso responder a la siguiente pregunta: ¿sería posible que el equipo de la ER Tigre realice la asistencia técnica a las y los docentes en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19 sin internet? En respuesta a ello, el equipo de la ER Tigre diseñó una estrategia que permitiera a las y los profesionales de la zona brindar asistencia técnica remota sin internet a directoras, directores y docentes de la IEP N.º 60528 Hermanos Palla, en el contexto de la emergencia sanitaria por el COVID-19. Con esta estrategia se identificó que, para las comunicaciones remotas, las llamadas por telefonía móvil eran una alternativa al uso de las plataformas virtuales, y que las aplicaciones de transferencia que no requieren internet eran una solución para compartir información de las sesiones con las y los docentes. Los archivos Power Point de las sesiones fueron adaptados y convertidos a archivos audiovisuales, para que las/os docentes los revisen con facilidad. Se elaboró, además, una metodología para desarrollar las sesiones de la asistencia técnica remota.

En definitiva, con la estrategia diseñada se logró que el equipo de la ER Tigre supere la brecha digital que existe en la zona de intervención, brindando asistencia técnica remota sin internet y de manera personalizada vía telefónica a la población objetivo, respetando los protocolos de bioseguridad por el COVID-19. De esta manera, se garantizó el derecho del acceso a la información.

## La experiencia

### La institución

La estrategia de prevención, atención y protección frente a la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar en zonas rurales - Estrategia Rural Tigre (en adelante ER Tigre) es un servicio que brinda el Programa Nacional Aurora del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP). Actualmente la ER Tigre tiene su oficina en el centro poblado de Intuto, capital del distrito El Tigre, en la provincia y región de Loreto; siendo su ámbito de intervención las comunidades nativas kichwas de 28 de Julio, Santa María de Providencia y Santa Clara de Yarinal. El equipo de la ER Tigre está conformado por dos profesionales: una gestora local y un profesional comunitario.

### El problema

La ER Tigre busca acercar los servicios a la población víctima de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar de las zonas rurales. Tiene su ámbito de intervención en las comunidades nativas kichwas de 28 de Julio, Santa María de Providencia y Santa Clara de Yarinal en el distrito de El Tigre, en la provincia y región de Loreto.

En marzo de 2020, tras la declaratoria del estado de emergencia por el COVID-19, la ER Tigre ingresa a la modalidad de trabajo remoto. Esta situación fue complicada para las escuelas porque es una zona donde el servicio de internet es realmente limitado, tanto así que aun cuando un equipo móvil tiene un paquete de internet, este no puede conectarse a la red, porque los datos no son libres. En abril del mismo año, la Estrategia Rural realizó la inducción a los equipos gestores de las ER, para que realicen la asistencia técnica a directoras, directores, docentes y personal administrativo de instituciones educativas de zonas rurales para coordinar la atención y protección de casos de violencia contra niñas, niños y adolescentes (NNA): «Rutas para la atención de la violencia contra la niñez y adolescencia de zonas rurales, en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19», en sus ámbitos de intervención.

Por estas razones, el equipo de la ER Tigre identificó las dificultades que podrían comprometer la ejecución de la asistencia técnica remota. Por ejemplo, debido al limitado acceso a internet, las sesiones no podían llevarse a cabo mediante plataformas virtuales, tampoco se podían enviar los PPT digitales de las sesiones. Esta situación, a su vez, ponía en riesgo el derecho del acceso a la información de las/los beneficiarias/os, por lo que debían explorarse otras opciones.

Frente a esta situación, el equipo de la ER Tigre diseñó una estrategia de asistencia técnica remota, sin internet, para las/los docentes y directoras/es de la IEP N.º 60528 Hermanos Palla - Intuto, capital del distrito de El Tigre.

## Objetivos de la experiencia

### Objetivo general

Diseñar una estrategia de asistencia técnica remota, sin internet, para directoras, directores y docentes de la IEP N.º 60528 Hermanos Palla, que garantice su derecho de acceso a la información, en el contexto de la emergencia sanitaria por el COVID-19.

### Objetivos específicos

1. Identificar las facilidades y dificultades de las/los beneficiarias/os para acceder a la asistencia técnica remota sin internet.
2. Identificar un medio que les permita recibir asistencia técnica remota y las aplicaciones de transferencia de archivos o documentos que funcionen sin internet, para compartir la información de las sesiones con las/los beneficiarias/os de la asistencia técnica.
3. Adaptar y contextualizar los PPT de las sesiones para garantizar que las/los beneficiarias/os de la asistencia técnica puedan revisarlo de manera sencilla.
4. Elaborar una metodología para la asistencia técnica telefónica a través de los celulares.

# Población beneficiaria y actoras/es involucradas/os

## Población beneficiaria

### Directa

- Director y docentes de la IEP N.º 60528 Hermanos Palla.
- Directora de la institución educativa inicial (IEI) de la comunidad nativa 28 de Julio.

### Indirecta

- Alumnado de la IEP N.º 60528 Hermanos Palla
- Madres y padres de familia de la IEP N.º 60528 Hermanos Palla
- Alumnado de la IEI de la comunidad nativa 28 de Julio
- Madres y padres de familia de la IEI de la comunidad nativa 28 de Julio.

## Actoras/es involucradas/os

### Sede central de la Estrategia Rural AURORA-MIMP

- Yair Vásquez Villegas, especialista legal, facilitó la inducción a equipos gestores de las ER, para que brinden asistencia técnica remota a la comunidad educativa.
- Aby Uceda Broncano, profesional de la sede central, facilitó el equipo de la ER Tigre para que recibiera inducción de la asistencia técnica para la comunidad educativa, vía llamada telefónica.

### Estrategia Rural Tigre

- Gilbert Mamani Chambilla, profesional comunitario, analizó el contexto de la comunidad educativa en zona rural, el estado de emergencia y la emergencia sanitaria por el COVID-19. Contextualizó y adaptó los materiales de la asistencia técnica, grabó el archivo audiovisual de la asistencia técnica y facilitó la asistencia técnica remota personalizada vía celular.
- Johana América Rodríguez Carcausto, gestora local, contextualizó y adaptó los materiales de la asistencia técnica. Grabó el archivo audiovisual y lo transformó a formatos compatibles para celular y laptop. Transfirió los archivos audiovisuales de las sesiones de la asistencia técnica a los celulares y laptops de las/los docentes, sin usar internet, y facilitó la asistencia técnica remota personalizada vía celular.

### IEP N.º 60528 Hermanos Palla - Intuto

- Valentín Yaicate Pizango, director, brindó las facilidades necesarias para que las y los profesionales de la ER Tigre cumplan con la asistencia técnica remota a docentes, por teléfono.
- Gilbert del Águila Sobero, personal administrativo, apoyó en la convocatoria a docentes, difundió por altoparlante la fecha y hora de la transferencia de materiales de la asistencia técnica a docentes.

Tambo 28 de Julio del PN-PAIS MIDIS

- Jorge Luis Gutiérrez Martínez, gestor institucional Tambo 28 de Julio PN-PAIS MIDIS, apoyó en la convocatoria a la directora de la IEI de la Comunidad Nativa 28 de Julio.

## Estrategias y componentes

### Estrategias

- Contextualización de la asistencia técnica remota a un entorno rural y con limitado acceso a internet.
- Adaptación y contextualización de materiales educativos a formatos abiertos, tanto para la transferencia de información como para su reproducción en equipos tecnológicos de diverso formato y tamaño.
- Comunicaciones para garantizar que las personas beneficiarias hayan recibido y revisado la información transferida.

### Componentes

- Adaptación de la asistencia técnica remota a un contexto rural, en pandemia por el COVID-19 y con limitado acceso a internet.
- Adaptación de contenidos y de materiales de asistencia técnica en un contexto rural con limitación de tecnologías de la información y la comunicación.

## Desarrollo de la experiencia

La experiencia consistió en diseñar una estrategia para que las y los profesionales de la ER Tigre brinden asistencia técnica remota sin internet durante el estado de emergencia por el COVID-19 al director y docentes de la IEP N.º 60528 Hermanos Palla - Intuto.

### Acciones realizadas durante la experiencia

1. Inducción al equipo de la ER Tigre e identificación de alternativas para realizar la asistencia técnica

El equipo de la ER Tigre coordinó con la psicóloga de la sede central, Aby Uceda Broncano, para que, por medio de su celular, escucharan la inducción que el especialista legal de su sede transmitía vía Zoom sobre «Rutas para la atención de la violencia contra la niñez y la adolescencia en zonas rurales, en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19».

Luego de esta experiencia, el equipo de la ER Tigre consideró que participar por llamadas a través de un equipo móvil puede ser una alternativa de trabajo remoto frente a la falta de internet. Se había identificado una herramienta (equipo móvil) que tanto profesionales de la ER Tigre como beneficiarias/os de la asistencia técnica tenían y sabían utilizar. Se decidió

que esta herramienta sería el medio, a través de las llamadas telefónicas, que se usaría para brindar asistencia técnica remota como una opción frente al uso de las plataformas virtuales. Quedaba pendiente definir la forma y la metodología del desarrollo de la asistencia técnica.

## 2. Coordinaciones con la comunidad educativa

La gestora local de la ER Tigre coordina telefónicamente con el director de la IEP N.º 60528 Hermanos Palla para programar la asistencia técnica remota dirigida a las y los docentes. Asimismo, se compromete a facilitar una lista con nombres y números de celulares de las y los docentes y designar un personal administrativo para que apoye en la convocatoria. Del mismo modo, la gestora local de la ER Tigre solicitó usar el servicio de internet del colegio para descargar los archivos PPT y PDF de la asistencia técnica. La descarga demoró seis horas aproximadamente porque el internet era lento e inestable.

Algunas de las facilidades y dificultades de las/los beneficiarias/os para acceder a la asistencia técnica remota sin internet fueron:

- Comunidad educativa: el alumnado no podía acceder a las clases virtuales y la plana docente no podía dictar sus clases virtuales por el acceso limitado del internet en la zona de intervención.
- Brecha digital: se contaba con equipos tecnológicos (celular, laptop y tablet), pero no había servicio de internet. No hay datos libres para equipos móviles.
- Emergencia sanitaria por el COVID-19: se dicta el estado de emergencia y el confinamiento obligatorio.
- Se encontraban en la zona de intervención.
- Contaban con equipo móvil, tablet y laptop, y lo familiarizados que estaban con el uso de estas herramientas tecnológicas.
- Sus equipos tecnológicos contaban con aplicaciones de transferencia cuyo uso no requiere internet, como bluetooth y SHAREit.
- La edad y los posibles problemas de vista.

La información recopilada fue clave para diseñar la estrategia de la asistencia técnica remota sin internet.

## 3. Diseño de la estrategia de asistencia técnica remota sin internet

Una vez identificada la herramienta tecnológica que serviría como medio, sin necesidad de internet para realizar la asistencia técnica remota, se diseñó la estrategia que consistió, básicamente, en adaptar el material de las sesiones. El equipo móvil de las/los beneficiarias/os de la asistencia técnica no era del mismo tamaño (podía ser pequeño, mediano o grande) y podrían tener problemas con la vista, por lo que, opcionalmente, revisarían el material en una laptop o tablet. Para cualquiera de las situaciones, las/los profesionales de la ER Tigre modificaron los PPT facilitados por la sede central, de la siguiente manera:

- Se agrandó el tamaño de la letra del contenido de los PPT para que, al reproducirlos en equipos móviles pequeños, puedan leerse fácilmente.
- Se cambiaron algunos colores y tamaño de los gráficos de los PPT, para distinguir el contenido hasta en equipos de resolución baja.
- Se grabaron y editaron los PPT en archivos audiovisuales breves para que las beneficiarias y los beneficiarios pudieran reproducir los videos en sus ratos libres.

### 3.1 Contextualización del material de las sesiones

Dado que el contenido teórico es técnico, se transmitió la información de manera que las beneficiarias y los beneficiarios pudieran entenderla sin inconvenientes:

- La voz que narra el contenido del video utiliza un lenguaje sencillo y amigable.
- Se agregaron animaciones para capturar la atención de las beneficiarias y los beneficiarios durante la reproducción del video.

Se produjeron los siguientes audiovisuales de las sesiones:

TABLA 5.1 REGISTROS DE VIDEOS DE LA EXPERIENCIA

Archivo audiovisual (17:55 min)	Archivo audiovisual (13:20 min)
<b>Sesión 1 (17/6/2020):</b> Violencia en la niñez y adolescencia de zonas rurales, en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19. Tópicos tratados: introducción, impacto socioeconómico del COVID-19, riesgos de protección de la niñez y adolescencia, derechos de las/los niñas, niños y adolescentes, sujetos y ámbitos de protección de la violencia en la Ley 30403. Bibliografía.	<b>Sesión 2 (29/6/2020):</b> Violencia sexual hacia niñas, niños y adolescentes en zonas rurales. Tópicos tratados: mitos y creencias de la sexualidad y violencia sexual en zonas rurales, características contextuales de la violencia sexual en zonas rurales, indicadores de violencia sexual en niñas, niños y adolescentes, consecuencias de la violencia sexual en niñas, niños y adolescentes, violencia sexual en niñas, niños y adolescentes, acoso sexual en la escuela. Bibliografía.
Archivo audiovisual (8:05 min)	Archivo audiovisual (17:23 min)
<b>Sesión 3 (29/6/2020):</b> Abordaje de la violencia hacia niñas, niños y adolescentes en zonas rurales desde el ámbito educativo. Tópicos tratados: atención de casos de violencia contra niñez y adolescencia desde instituciones educativas, pautas para la atención de casos de violencia durante el estado de emergencia, responsabilidades del funcionariado y servidoras/es públicas/os, omisión de denunciar hechos que constituyen delitos. Bibliografía.	<b>Sesión (29/6/2020):</b> Rutas para la atención de la violencia contra la niñez y adolescencia de zonas rurales, en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19. Tópicos tratados: atención de casos de violencia contra NNA en la emergencia sanitaria por los sistemas de justicia, atención de casos de violencia de NNA por la justicia comunal, en el marco de la emergencia nacional por COVID-19, ruta articulada para la atención de los casos de violencia desde comunidad educativa. Bibliografía.



### 3.2 Transferencia del material de las sesiones de la asistencia técnica

Se descartó la transferencia de los documentos por correo electrónico u otro medio de mensajería que requiera internet. Se identificaron aplicaciones de transferencia que no requieren internet, como Bluetooth y SHAREit, que se encontraban en los equipos tecnológicos de profesionales y beneficiarias/os. La voz que narra el contenido del video utiliza un lenguaje sencillo y amigable.

Para que la transferencia sea exitosa, se tuvo en cuenta que:

- Los archivos audiovisuales fueran fáciles de reproducir en un celular, laptop o tablet.
- Los archivos audiovisuales fueran livianos y podían reproducirse en diferentes formatos: es posible que los equipos tecnológicos de las/los beneficiarias/os tengan aplicativos de reproducción desactualizados o de diferentes versiones.

El día acordado para transferir los materiales de las sesiones técnicas a las beneficiarias y los beneficiarios se tomaron las siguientes precauciones:

- Se respetó la distancia social y el uso de mascarilla.
- El lugar de la transferencia era un ambiente ventilado y espacioso.
- La transferencia se realizó a las personas beneficiarias, individualmente, y se evitó el contacto.

FIGURA 5.1. RECREACIÓN DE TRANSFERENCIA DE MATERIAL A DOCENTES DE LA IEP N.º 60528 HERMANOS PALLA



### 3.3 Ejecución de la asistencia técnica

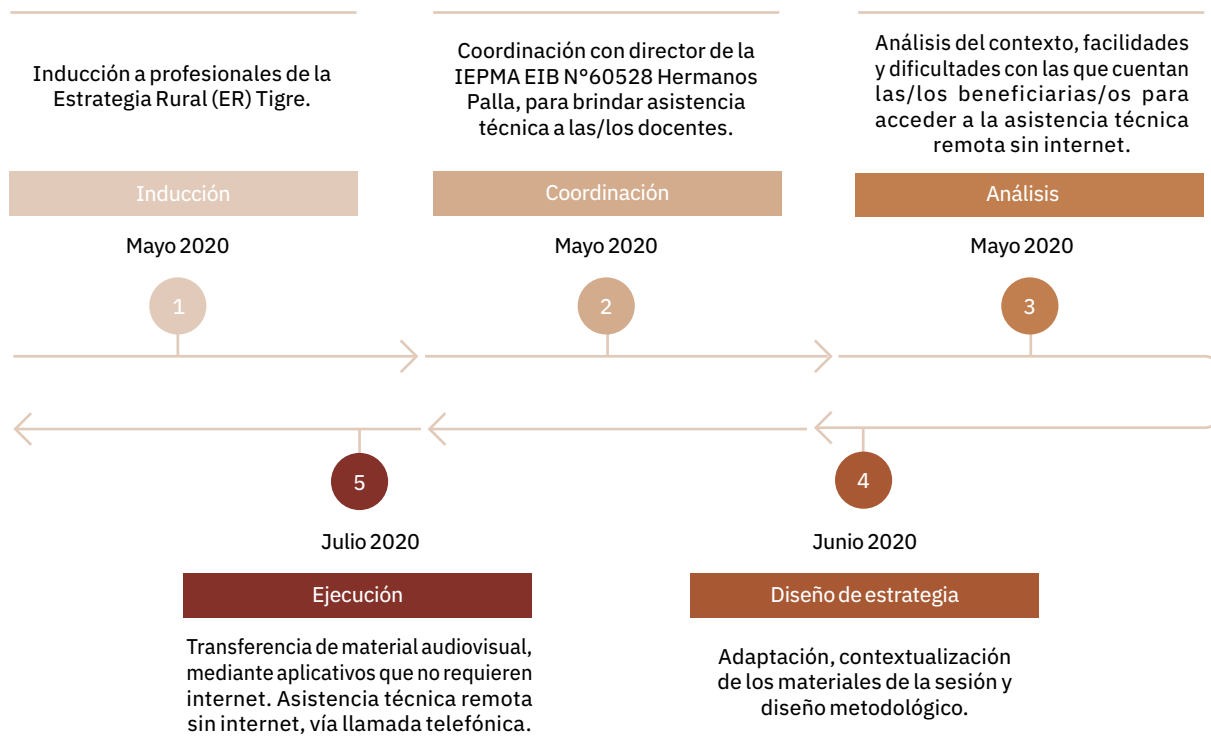
Una vez transferidos los archivos audiovisuales de la asistencia técnica remota sin internet

- Se dio un plazo de dos semanas para que las beneficiarias y los beneficiarios de la asistencia técnica remota pudieran revisar los archivos.
- Se fijaron los horarios y los días de llamadas telefónicas, a elección de las propias beneficiarias y beneficiarios.
- La ejecución de las sesiones de la asistencia técnica remota sin internet duró una semana.

La metodología que se utilizó para ejecutar la asistencia técnica remota sin internet fue llamar por teléfono a una persona a la vez. El desarrollo de la sesión tuvo los siguientes momentos:

- Animación y motivación. La facilitadora o el facilitador se presenta y le dice a la beneficiaria/o: «Estimada/o docente, antes de iniciar la sesión, ¿podría contarnos cómo se encuentra?». La facilitadora o el facilitador aplica la escucha activa.
- Apropiación y transferencia. La facilitadora o el facilitador le pregunta a la beneficiaria/o: «Si ha revisado los videos, ¿cuál es su opinión respecto al tema?». Luego, la facilitadora o el facilitador respalda con ideas fuerza las opiniones de la beneficiaria/o.
- Cierre. La facilitadora o el facilitador le pregunta a la beneficiaria/o: «¿Desea agregar alguna opinión o tiene alguna duda respecto de la temática?». Finalmente, la facilitadora o el facilitador se despide recordándole que es importante cuidarnos: «Recuerde usar su mascarilla y guarde la distancia social».

FIGURA 5.2. LÍNEA DE TIEMPO



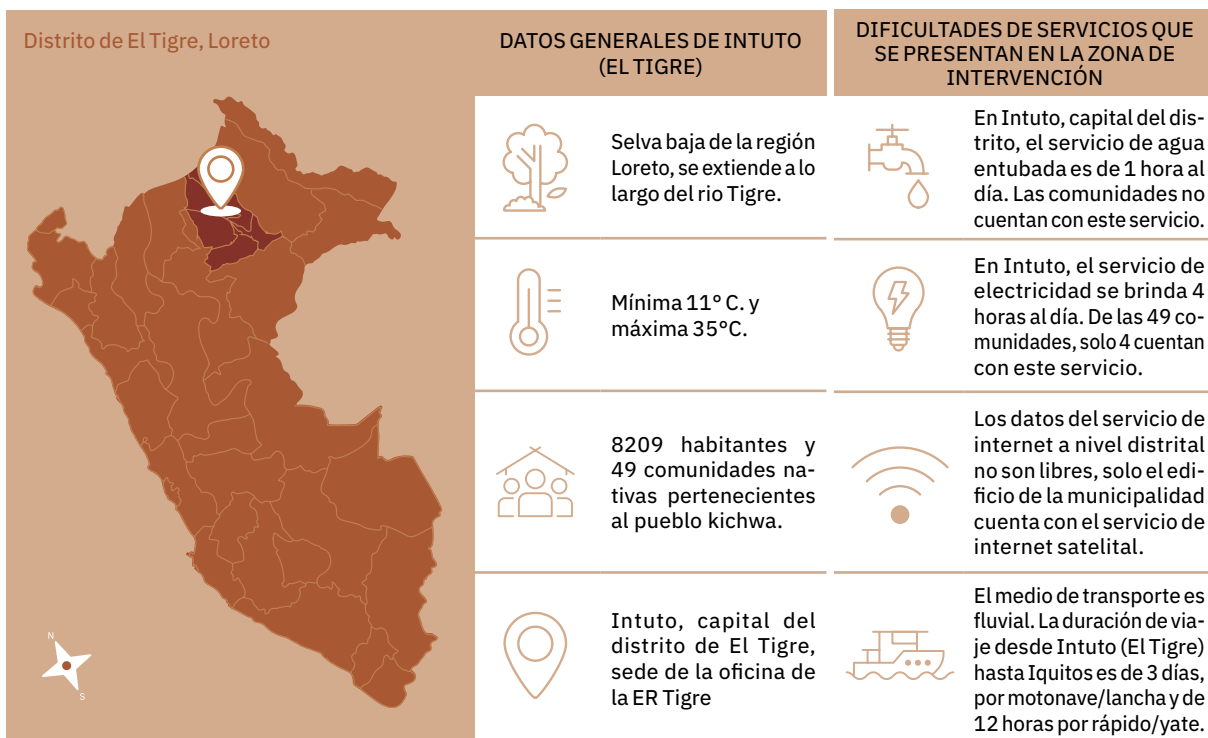
# Facilidades, dificultades y resultados

## Facilidades y dificultades

TABLA 5.2. FACILIDADES Y DIFICULTADES ENCONTRADAS DURANTE LA EXPERIENCIA

FACILIDADES	DIFICULTADES
El equipo de la ER Tigre participó por teléfono en la inducción programada por plataforma virtual.	El equipo de la ER Tigre con acceso limitado al servicio de internet. Sin servicio de electricidad en horas de trabajo.
La sede central facilitó el PPT para ejecutar la asistencia técnica a la comunidad educativa.	El ambiente para grabar y editar los materiales de las sesiones de la asistencia técnica era inadecuado.
El equipo de la ER Tigre conocía el contexto de la zona de intervención.	El equipo de la ER Tigre no tenía un programa de edición de video.
El equipo de la ER Tigre constantemente innova estrategias de intervención, como consecuencia de la emergencia sanitaria, estado de emergencia y el contexto de la zona rural.	El equipo ER Tigre no podía llamar paralelamente a las/los docentes participantes en la asistencia técnica.
El director de la IEP N.º 60528 Hermanos Palla facilitó la convocatoria a docentes.	Baja participación de las/los docentes y con acceso limitado al servicio de internet.
Alto compromiso de las/los profesionales de la ER Tigre con el diseño de la estrategia de asistencia técnica remota sin internet.	

FIGURA 5.3. MAPA DE DIFICULTADES EN LA ZONA DE INTERVENCIÓN DE LA ESTRATEGIA RURAL TIGRE



## Resultados

La experiencia evidenció los siguientes cambios:

TABLA 5.3. RESULTADOS DE LA ESTRATEGIA DE ASISTENCIA TÉCNICA REMOTA SIN INTERNET

ANTES	DESPUÉS
El equipo de la ER Tigre tenía dificultades para ejecutar la asistencia técnica remota a la comunidad educativa, porque tenía un acceso limitado a internet.	El equipo de la ER Tigre realiza asistencia técnica remota personalizada por llamada telefónica y sin internet a la comunidad educativa.
Las/los docentes no participaban en la asistencia técnica remota por la plataforma virtual por su limitado acceso a internet.	Seis docentes de ese grupo participan en la asistencia técnica remota por llamada telefónica.
El equipo de la ER Tigre tiene material de trabajo para brindar asistencia técnica a docentes en diapositivas y en PDF.	El equipo de la ER Tigre cuenta con cuatro materiales de trabajo audiovisual, para brindar asistencia técnica a docentes.
El equipo de la ER Tigre no puede transferir material de trabajo de la asistencia técnica a docentes por WhatsApp, correo electrónico, Facebook u otros aplicativos que requieran uso de internet.	El equipo de la ER Tigre usa responsablemente la tecnología para transferir material de trabajo de la asistencia técnica a once docentes, sin necesidad de usar internet, respetando el protocolo sanitario y el distanciamiento social.

*Nota.* Elaboración propia.

Asimismo, se levantó información de las/los actoras/es de la experiencia. Entre el 29 de octubre y el 8 de noviembre de 2021, se aplicó una entrevista semiestructurada a siete docentes de la IEP N.º 60528 Hermanos Palla. Algunas/os habían participado en la etapa de transferencia de materiales y en la etapa de ejecución de la asistencia técnica, y otras/os solo en la etapa de transferencia de materiales. La entrevista tuvo dos modalidades: vía telefónica y mediante la guía de entrevista impresa. Los resultados fueron:

- Teniendo en cuenta las limitaciones del servicio de internet en el distrito de El Tigre, las y los docentes entrevistadas/os creen que es posible recibir asistencia técnica o capacitación virtual desde las cabinas de internet de la municipalidad y también vía telefonía celular.
- Aquellas/os docentes que recibieron asistencia técnica o capacitación por celular consideraron que la comunicación es complicada.
- En el distrito de El Tigre no hay datos libres para acceder a internet. Son tres las instituciones que cuentan con servicio de internet satelital. Actualmente, la municipalidad vende la hora de internet a dos soles el servicio, es caro y muy lento; aun así, las y los docentes entrevistadas/os hacen todo tipo de esfuerzos por acceder al servicio de internet para descargar los archivos.
- El 14 % de docentes tiene acceso a internet, 27 % no tiene acceso y el 57 % manifiesta que a veces tiene el servicio.

- La mayoría de las/los docentes entrevistadas/os considera que, al recibir los materiales de asistencia técnica a través de Bluetooth, SHAREit y USB se ha respetado el protocolo de bioseguridad para prevenir el contagio de COVID-19.

En cuanto a la propuesta de solución propuesta en esta zona rural donde hay poco acceso a internet, obtuvimos la siguiente percepción:

- Para el 57 %, la transferencia de archivos a través de aplicativos como Bluetooth, SHAREit u otros en zonas rurales donde no hay internet sí es una alternativa; y para el 43 % de las y los entrevistadas/os estos aplicativos puede ser una alternativa para la transferencia de archivos.
- El celular y la laptop (43 %) son los medios tecnológicos más utilizados por las personas entrevistadas.
- El material de la asistencia técnica ha sido adaptado y contextualizado antes de ser transferido a las/los docentes entrevistadas/os. Estos opinan, en su mayoría, que el material ha sido comprensible.
- Al adaptar los archivos audiovisuales, se tuvo en cuenta que el tiempo de duración no sea extenso. Las/los docentes consideraron que esto les permitió entender fácilmente la asistencia técnica.
- El equipo de la Estrategia Rural Tigre estableció que la duración de la asistencia técnica sea breve y por llamada telefónica; las personas entrevistadas consideraron que había sido una medida adecuada.
- La mayoría de las personas entrevistadas sostuvo que la asistencia técnica por llamada telefónica es una opción para las futuras asistencias o capacitaciones.

## Conclusiones, recomendaciones y lecciones aprendidas

### Conclusiones

1. En un contexto rural de la Amazonía peruana, donde hay un limitado acceso al servicio de internet, sí es posible realizar asistencia técnica remota a la comunidad educativa mediante llamadas telefónicas personalizadas. Para ello la población beneficiaria debe contar con equipos tecnológicos, como celulares, laptops y memoria portátil USB, con aplicaciones de transferencia de información como Bluetooth, SHAREit y similares. Además, las y los facilitadoras/es contextualizan la información y acceden al uso de aplicativos abiertos y gratuitos para usar sin conexión a internet, como aTubeCatcher y otros similares, que les permita adecuar la información en formatos livianos.
2. El acceso limitado al servicio de internet, así como las dificultades propias de una zona rural, no pueden ser pretextos que ensanchen la brecha digital. Con el uso responsable de las tecnologías, la empatía y el compromiso de las y los profesionales puede garantizarse el ejercicio del derecho de acceso a la información de la población que habita dichos lugares.

## Recomendaciones

1. El Programa Nacional Aurora puede implementar el servicio de internet satelital a la ER Tigre para que las/los profesionales accedan a las asistencias técnicas virtuales, organizadas por la Estrategia Rural.
2. Los equipos portátiles que facilita la sede central del MIMP deben contar, además, con programas livianos para editar videos.
3. Replicar la experiencia en otros equipos gestores de la Estrategia Rural, donde no haya internet, para mejorar la estrategia y la metodología.

## Lecciones aprendidas

1. El uso responsable de las tecnologías permite al equipo de la ER Tigre diseñar estrategias que favorecen el derecho del acceso a la información de la población de la zona de intervención.
2. El análisis prospectivo en un contexto de contingencia puede permitir al equipo de la ER Tigre diseñar respuestas rápidas.
3. La estrategia de asistencia técnica remota por llamada telefónica permite al personal de la ER Tigre reducir el riesgo de contagio por COVID-19.

## Referencias

---

- Arce Casanova, M. (2012). *Con la salud sí se juega. Manual para talleres de capacitación*. Asociación Kallpa.
- Barrios Rubio, A. (2009). Los jóvenes y la red: usos y consumos de los nuevos medios en la sociedad de la información y la comunicación. *Signo y Pensamiento*, vol. XXVIII, núm. 54, enero-junio, 2009, pp. 265-275. [redalyc.org/pdf/860/86011409017.pdf](https://redalyc.org/pdf/860/86011409017.pdf).
- Guaña-Moya, E. J.; Quinatoa-Arequipa, E.; Pérez-Fabara, M. A. (2017). Tendencias del uso de las tecnologías y conducta del consumidor tecnológico. *Ciencias Holguín*, 23(2), abril-junio, 2017, pp. 1-17. [redalyc.org/pdf/1815/181550959002.pdf](https://redalyc.org/pdf/1815/181550959002.pdf)
- Heinze Martin, G.; Olmedo Canchola, V. H.; Andoney Mayén, J. V. (2017). *Acta Médica Grupo Ángeles*, 15(2), abril-junio 2017. [scielo.org.mx/pdf/amga/v15n2/1870-7203-amga-15-02-00150.pdf](https://scielo.org.mx/pdf/amga/v15n2/1870-7203-amga-15-02-00150.pdf).
- Ley N.º 28044, Ley General de Educación. (19 de julio del 2003). [minedu.gob.pe/p/ley\\_general\\_de\\_educacion\\_28044.pdf](https://minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf).
- Ley N.º 30364, Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar. (6 de noviembre de 2015). [mimp.gob.pe/files/transparencia/ley-30364.pdf](https://mimp.gob.pe/files/transparencia/ley-30364.pdf).
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2018). *Buenas prácticas para mejores resultados frente a la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, 2016-2017. Recuperando saberes para transformar vidas*. [repositorio.aurora.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12702/67/Recuperandosaberes.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.aurora.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12702/67/Recuperandosaberes.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Vivas, W. J. (2018). Uso seguro y responsable de las TIC: una aproximación desde la technoética. *Ciencia, Docencia y Tecnología*, 29(57). [redalyc.org/jatsRepo/145/14560144009/14560144009.pdf](https://redalyc.org/jatsRepo/145/14560144009/14560144009.pdf).
- Yauriman Coris, E. (2019). *Buenas prácticas en prevención, atención y gestión del conocimiento frente a la violencia de género, 2018-2019*. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. [repositorio.aurora.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12702/6/buenaspracticas2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.aurora.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12702/6/buenaspracticas2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Zamora Pariona, A. y Bolaños Hidalgo, A. (2012) *Para hacer talleres, una guía práctica para utilizar el método AMATE*. Asociación Kallpa.



Desafíos de la brecha digital en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19:

## **Asistencia técnica remota sin internet a docentes de Intuto, distrito de El Tigre**

---

El desafío del equipo de la Estrategia Rural Tigre era continuar brindando asistencia técnica a las/los docentes, en el contexto de la emergencia sanitaria y sin internet, manteniendo el confinamiento. Se diseñó una estrategia dirigida a directoras/es y docentes de la institución educativa N.º 60528 Hermanos Palla – Intuto, que consistió en utilizar las llamadas por equipo móvil como alternativa al uso de plataformas virtuales para la comunicación remota, utilizar aplicaciones de transferencia de archivos sin internet y la adaptación y contextualización de los PPT de las sesiones, transformándolos en archivos audiovisuales, a fin de garantizar su uso y accesibilidad.