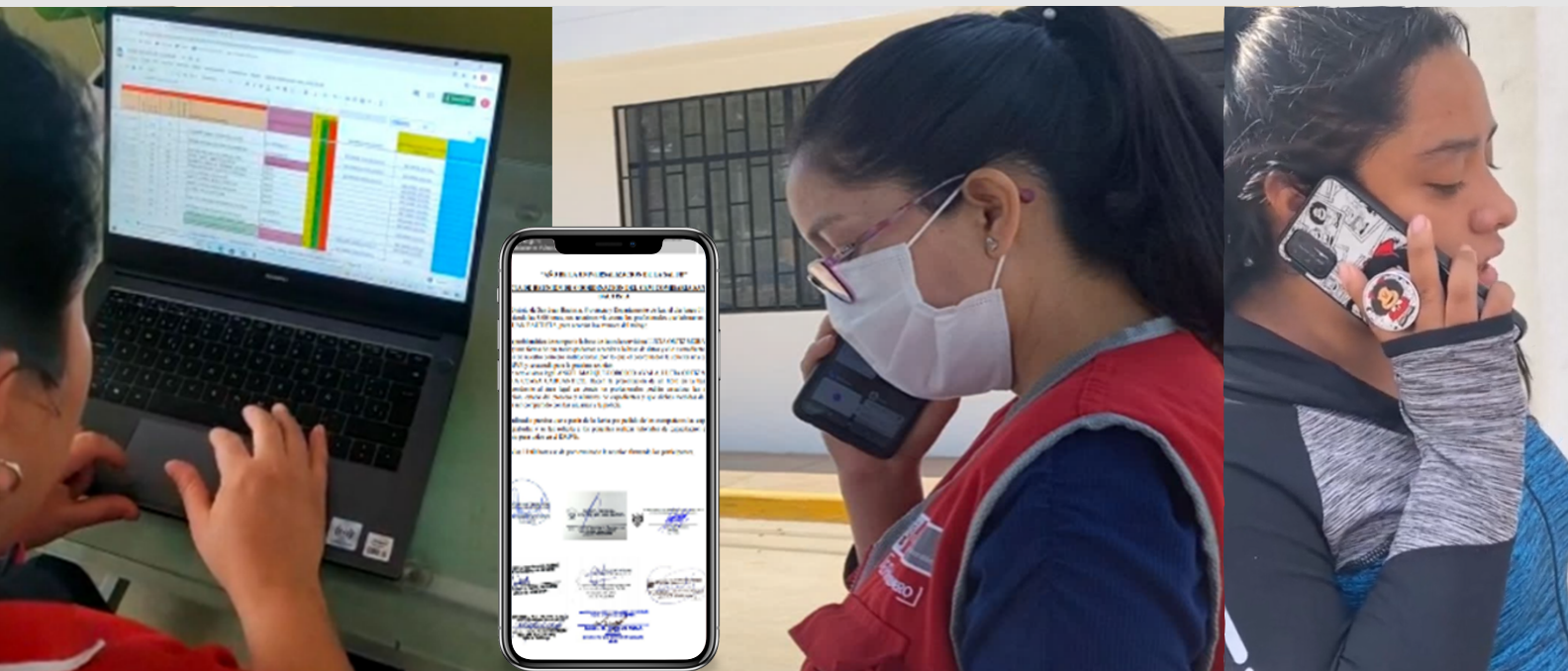


# Nota del conocimiento

N.º 005-2024



## Buena práctica

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



PERÚ


Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Programa Nacional  
**AURORA**



BICENTENARIO  
PERÚ  
2024

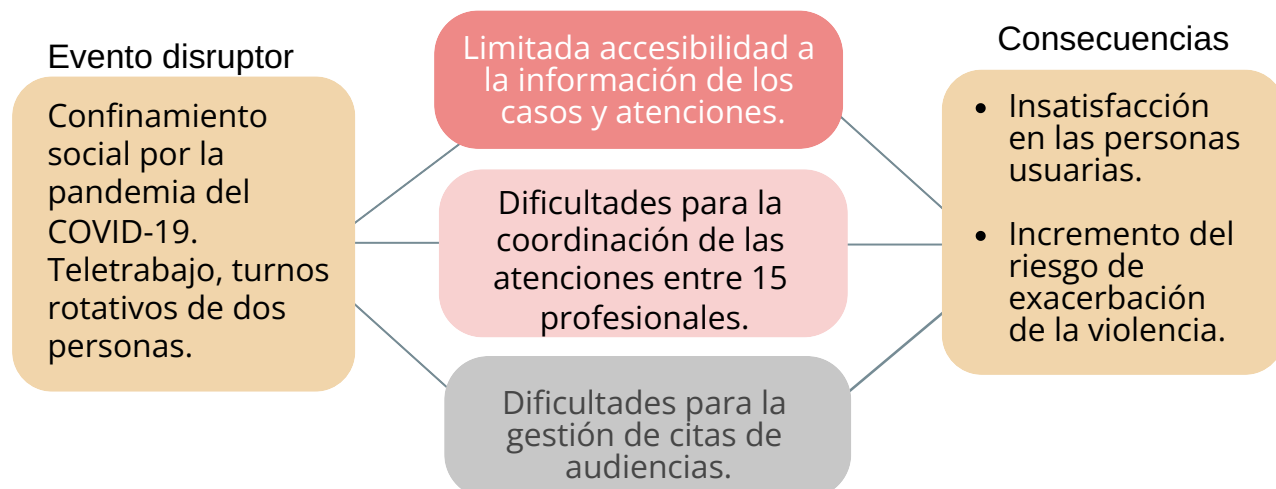
# 1. Conociendo el entorno y la problemática

<b>Unidad de línea</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Unidad de Servicios Territoriales.</li><li>• CEM en Comisaría San Juan Bautista.</li></ul>	<b>Ámbito</b> <p>Distrito de San Juan Bautista, Región Ica.</p>	<b>Responsable</b>  <p>Lucía Ortiz Morales</p>
<b>Periodo</b> <p>Años 2020-2021.</p>	<b>Categoría</b> <p>Gestión administrativa.</p>	

El Centro Emergencia Mujer (CEM) en Comisaría San Juan Bautista se creó en el año 2019 con un horario de atención de 24 horas, los 7 días de la semana. Su trabajo de atención de los casos se registra en una ficha física que genera un expediente, en el que se anexan informes y evidencias de los actuados. La revisión de este expediente permitía a cada profesional de los diferentes turnos saber del estado del caso y continuar las intervenciones que no solo operan al interior del CEM sino fuera de este. Teniendo en cuenta que los casos se vinculan al proceso legal enmarcado en la Ley N.º 30364 existe un accionar interinstitucional en el que hay que coordinar diligencias, citaciones y, además, registrar los actuados y las estadísticas de manera sincronizada.

Todo este proceso se sostiene en el sistema de archivos y registros físicos que, durante años ha funcionado bien en el Programa Nacional Aurora. Sin embargo, la abrupta irrupción de la emergencia sanitaria y las medidas de confinamiento social, sumadas a la persistencia y aumento de la violencia, complicaron la gestión de las diferentes audiencias y diligencias, tanto virtuales como presenciales. Era urgente, por tanto, coordinar de forma interdisciplinaria y sincronizada y tener acceso inmediato a la documentación de cada caso.

## Problemas identificados



## 2. La solución de una práctica para contribuir en la lucha contra la violencia

- La experiencia consistió en aprovechar herramientas digitales que permitieran la rápida ubicación y organización sincronizada de información entre profesionales, y con ello, el acceso y envío oportuno a las personas usuarias del CEM y a las autoridades.
- Esto implicó la generación de un espacio en el Google Drive (nube) para el CEM, que contenga la documentación principal de los casos y los asuntos administrativos que se vinculan a estos expedientes, para su descarga inmediata cada vez que sea requerido para los trámites de protección y defensa.
- Se generó una base de datos usando Google Sheets con la información básica de las fichas de las personas usuarias y el enlace con los archivos en PDF de los informes psicológicos y sociales (registro maestro) para facilitar las búsquedas y el rápido acceso a la información.
- Se elaboró y vinculó una 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 documento de sus medidas de protección.
- Se elaboró también 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 e identificar a qué casos les falta seguimiento.
- Se creó una agenda virtual sincronizada con la aplicación gratuita Google Calendario, para que las y los profesionales organicen y conozcan sus citas y diligencias.

Gestión documental y trabajo colaborativo como proceso sistemático para organizar, almacenar, proteger y recuperar información

Uso de herramientas digitales de Google Suite en la nube para automatizar y centralizar información.



Digitalización de informes y expedientes físicos en formatos digitales (pdf).



Registro estadístico sincronizados entre profesionales en labor remota y presencial.

Programación sincrónica de citas.

Transmisión virtual de información a usuarias y operadoras/es.

### 3. Transformando realidades: resultados

A partir de estas acciones se logró mejorar las coordinaciones y el trabajo colaborativo:

- La orientación a las personas usuarias se realiza de manera inmediata, ya sea de forma remota o presencial. La documentación principal de los casos está disponible virtualmente desde cualquier dispositivo, permitiendo al equipo legal y otras áreas visualizar y descargar medidas de protección y enviarlas a la autoridad policial por WhatsApp o correo electrónico.
- Toda la información documental se almacena en una base de datos en la nube, accesible simultáneamente para las/os profesionales del CEM, lo cual facilita el cumplimiento de metas y seguimiento de los casos.
- La agenda virtual en Google Calendar permite sincronizar actividades y reducir la reprogramación; esto asegura que no haya descoordinación entre el personal con modalidad presencial de diferentes turnos y el que tiene trabajo remoto.
- El acceso fácil a la información desde cualquier dispositivo y lugar mejora la comunicación y la debida diligencia al proporcionar a las autoridades información rápida para la protección y defensa de las víctimas.
- El trabajo colaborativo se beneficia por el uso de la tecnología, creando un mejor ambiente laboral

### 4. Aprendiendo juntas/os lecciones valiosas para replicar

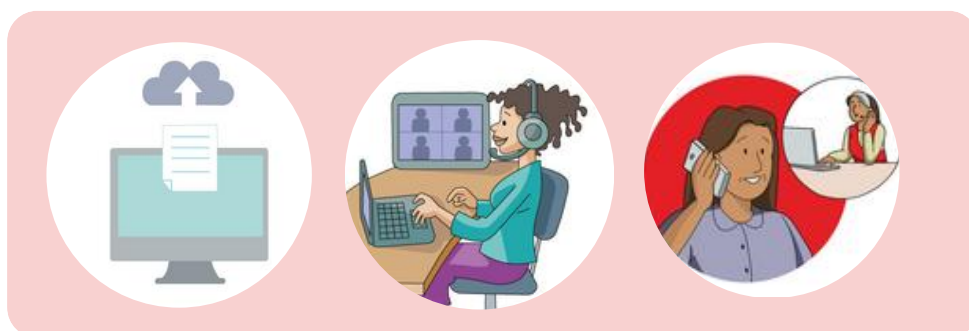
- La aplicación de Google Suite permitió mejorar la atención a las usuarias y la coordinación de las/os profesionales para la gestión de diligencias y el registro estadístico. Esto resolvió el problema de la insatisfacción de las usuarias al no ser atendidas de manera rápida y eficaz durante el trabajo remoto por la pandemia del COVID-19.
- 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.
- La digitalización de la información de los casos del CEM y la implementación de herramientas digitales siguen siendo esenciales durante la labor presencial (post COVID-19). Estas herramientas facilitan el intercambio de información entre profesionales, autoridades y personas usuarias, eliminando la dependencia de un entorno físico o documentos en formato físico.





## 5. Haciendo la diferencia: recomendaciones

- Estandarizar a nivel nacional los procesos de gestión de información virtual con aplicaciones en la nube, que a la fecha se vienen realizando de manera autodidacta y a iniciativa independiente del servicio.
- Establecer lineamientos desde la sede central sobre el manejo de expedientes en la nube y adquirir un aplicativo de pago para su uso en todo el país.
- Mantener el uso de estas herramientas en el trabajo presencial, porque han optimizado la coordinación entre operadoras/es y las personas usuarias.



## 6. El legado de una buena práctica: actualizaciones y mejoras en la experiencia al 2024

- Se sigue utilizando el Google Sheet como base de datos para ubicar rápidamente información de las usuarias.
- Se sigue utilizando Google Drive como mecanismo de almacenamiento de información relevante de cada expediente.
- Se continúa usando Google Calendar para la programación de citas de evaluación psicológica y agendamiento de audiencias y diligencias legales.
- Se ha optimizado el archivo físico con sistema de acordeón de fichas de atención de casos, lo cual reduce los pasos necesarios para insertar y extraer una ficha.
- Se usa Google Document para los escritos judiciales y se proyecta la automatización para la elaboración de borradores de escritos legales, la construcción de base de datos de evidencias y de la ejecución de medidas de protección en colaboración con la comisaría.

**Conoce más de la experiencia aquí:**



Accede aquí a la grabación de la experiencia.



Accede aquí a la presentación PPT.