

# Herramienta digital para la optimización y seguimiento del servicio Centro de Atención Institucional.

- Categoría Gestión y Coordinación

## RESUMEN

El propósito principal de los Centros de Atención Institucional (CAI) —centros públicos especializados, interdisciplinarios y gratuitos que brindan atención integral a hombres agresores sentenciados o procesados por ejercer violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar— es que sus usuarios detengan la práctica de todo tipo de violencia; se les brinda herramientas y recursos para que adquieran nuevas formas de comportamiento, basadas en el trato igualitario y el respeto al derecho a una vida libre de violencia, todo como parte de una estrategia de protección a las personas afectadas.

No obstante, debido al incremento de la demanda del servicio y por las características propias de la intervención —una vez por semana, por espacio de un año— la carga administrativa empezó a demandar más tiempo que el propio desarrollo de las intervenciones reeducativas en el CAI Breña. Este problema se manifestó tanto en el desarrollo del tratamiento grupal e individual

de los casos, como también en las dificultades para el seguimiento interdisciplinario y la comunicación oportuna con los juzgados respecto de los casos que inician, mantienen, culminan o incumplen el proceso reeducativo.

Ante tal situación, en reunión de equipo se evaluaron las citadas dificultades y se plantearon las posibles soluciones. Se tomó la decisión de elaborar un mecanismo de seguimiento que permitiera la búsqueda, organización y generación de información oportuna de los usuarios respecto al tipo y número de atenciones recibidas en el CAI.

La entrada en funcionamiento del mecanismo ha permitido una reducción significativa del tiempo requerido para la consulta de información y la sistematización; es más, se accede a una visibilización estadística de los casos que participaron del total de sesiones reeducativas programadas o que están próximos a hacerlo. Tales facilidades retroalimentan y motivan a los usuarios respecto del avance de su propio proceso reeducativo.

En conclusión, gracias al ahorro de tiempo y esfuerzo en la búsqueda y obtención de información sobre los usuarios, los profesionales del CAI pueden invertir más tiempo profesional en la reeducación de los usuarios. Asimismo, la comunicación oportuna y actualizada con los juzgados permite tomar las medidas correspondientes dirigidas a la protección de las personas denunciadas.



## CONTEXTO Y PROBLEMA

El Centro de Atención Institucional (CAI) es un servicio de intervención con varones adultos que han sido sentenciados por actos de violencia familiar y que son remitidos por el juez de paz o juzgado de familia para su recuperación. De acuerdo con los casos particulares, el periodo de intervención puede ser de un año como mínimo, pudiendo extenderse según criterio de los profesionales responsables de la atención.

Gracias al convenio con la Municipalidad Distrital de Breña, el CAI Breña trabaja en dicho distrito desde el año 2012. Desde su apertura, ha registrado un incremento significativo de nuevos usuarios año tras año.

**TABLA 1. Cantidad de usuarios CAI Breña**

Año	N° de usuarios
2012	66
2013	127
2014	248
2015	608
2016	737
2017	736
<b>Total</b>	<b>2,624</b>

La Ley 30364, «Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar», aprobada en noviembre de 2015, representa un hito importante en el mencionado contexto, pues al señalar la necesidad de reeducar a los agresores en un medio libre, impulsa el incremento de la demanda de agresores derivados para su atención al CAI.

Por estas razones y también por las características propias de la intervención —frecuencia de una vez por semana, por espacio de un año—, el CAI Breña empezó a experimentar dificultades en el seguimiento interdisciplinario de los casos y en la comunicación interinstitucional con los juzgados. Por ejemplo, si se necesitaba saber la cantidad de sesiones grupales en las que había participado algún usuario, se tenía que buscar su ficha de atención y contar una por una las sesiones consignadas en la hoja de registro. Así también, si se requería saber si una persona había sido usuaria y qué número de registro tenía en el CAI Breña, se tenía que buscar en todas las bases de datos, una por una. Estas operaciones se complicaban cuando varios usuarios pedían información sobre sus procesos al mismo tiempo.

Asimismo, si se quería realizar el seguimiento de los casos con respecto a la asistencia, cantidad de atenciones por el equipo interdisciplinario y comunicación al juzgado, se tenía que recurrir a las fichas de atención, una por una. Esta situación obligaba a invertir tiempo en un solo caso y descuidar otras actividades propias de las áreas, resultando engorroso por la cantidad de fichas acumuladas con los años. Así, ni los profesionales ni los usuarios tenían información actualizada del caso, lo que podía afectar la motivación de estos últimos.

Si bien la base de datos proporcionada por el servicio de atención ayudaba en cierta medida, también proporcionaba información solo por usuario y no por grupos, lo que impedía efectuar sistematizaciones o consolidados de información sobre el proceso de los usuarios, además de no permitir un conteo automático de las atenciones.

Estas limitaciones complicaban también el reporte oportuno a los juzgados respecto de los casos que inician, mantienen, culminan o incumplen el proceso reeducativo en el CAI Breña, lo cual podía restar los elementos necesarios para la toma de decisiones por parte de las autoridades en relación con la seguridad de las denunciadas.

Frente a tal situación, en reunión de equipo se evaluaron las citadas dificultades y se plantearon las posibles soluciones. Se tomó la decisión de elaborar un mecanismo de seguimiento que ayude a resolver las limitaciones antes descritas.

## OBJETIVO

Mejorar el seguimiento de los casos del CAI para la optimización del servicio y el incremento de la calidad de atención, contribuyendo a la sistematización de la información, la mejora de los resultados de la intervención interdisciplinaria, el aumento de la motivación de los usuarios a través de la información, y el trabajo interinstitucional con los juzgados.

### Objetivos específicos

- Fomentar la motivación de los usuarios en relación con sus reportes de asistencias y participación en el proceso reeducativo individual y grupal.
- Optimizar el seguimiento y la sistematización de información respecto a las atenciones brindadas por el equipo CAI Breña a sus usuarios, contribuyendo al estudio de los casos que inician, mantienen, culminan o incumplen el proceso reeducativo, planteando estrategias de abordaje interdisciplinario para cada uno de ellos.
- Coadyuvar en la comunicación oportuna a los juzgados respecto a los casos que inician, mantienen, culminan o incumplen el proceso reeducativo en el CAI Breña, proporcionando la información pertinente para que las instancias judiciales tomen las medidas necesarias de protección para las afectadas.

## POBLACIÓN BENEFICIARIA

### Directa

- Los usuarios que acuden al CAI en su condición de hombres judicializados por ejercer violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar.
- Los profesionales del equipo interdisciplinario del CAI.
- Los juzgados de familia, juzgados mixtos, juzgados de paz letrados y los módulos de justicia pertenecientes a todas las Cortes Superiores de Justicia de Lima Metropolitana.

### Indirecta

- La persona afectada, pues al optimizar la información se permite establecer estrategias interdisciplinarias para el abordaje del usuario del CAI y la protección de la persona afectada.



Seguimiento de los avances del usuario en el Programa

## DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA

La experiencia consistió en la elaboración de un mecanismo de seguimiento que permitiera la búsqueda, organización y generación de información oportuna de los usuarios respecto al tipo y número de atenciones recibidas en el CAI. Para ello se realizaron las acciones siguientes.



### Búsqueda de documentos normativos

Se tomó conocimiento de los documentos normativos elaborados por la UGIGC sobre el registro y calidad de la información, para tener un conocimiento homogéneo en cuanto a la calidad del registro de casos y atenciones.

### Revisión de expedientes

Se revisó los expedientes físicos donde se encuentran las fichas de registro de casos y

atenciones, año a año. Se ordenó la información física de los archivos, de manera que sean accesibles; se estudió las fichas relacionadas al registro de casos y atenciones, priorizando los datos que serían útiles para el mecanismo de seguimiento.

### Revisión de base de registro de casos y atención del CAI, año por año

Se realizó la búsqueda y revisión de los registros informáticos año a año, proporcionados por la UGIGC. Se identificó y compiló la información como un insumo para lo que serían los datos del mecanismo digital.

### Elaboración del mecanismo de seguimiento

Se revisó tutoriales, videos y documentos en la web y Youtube con el propósito de identificar y

optimizar las fórmulas para la elaboración del mecanismo digital. Se adquirió conocimientos básicos para el diseño y elaboración del mismo.

### Mecanismo de seguimiento: piloto

Se obtuvo la versión 1.0 del mecanismo de seguimiento, que presentó algunos errores en la suma de las atenciones (seguimiento), identificándose que se debía al cambio de códigos en el registro de atenciones año tras año.

### Ajustes del piloto

Se homogenizó los códigos del registro de atenciones a fin de obtener los datos precisos de cada usuario. Surge así el mecanismo de seguimiento versión 2.0.

### Mecanismo de seguimiento: versión definitiva

Se hizo los ajustes con una muestra más grande, que solo comprendían los casos del año 2016, con resultados favorables. Se validó entonces el procesamiento de la información en el día a día, con todos los datos del registro de casos y atenciones desde el año 2013.

### Alimentación con datos desde el año 2013 y posteriormente mes a mes

Se compiló toda la información del registro de casos y atenciones de los usuarios del CAI Breña; dicha información se juntó en el mecanismo de seguimiento y se fue actualizando mes a mes con el registro de los nuevos casos y las atenciones que el servicio CAI brinda.

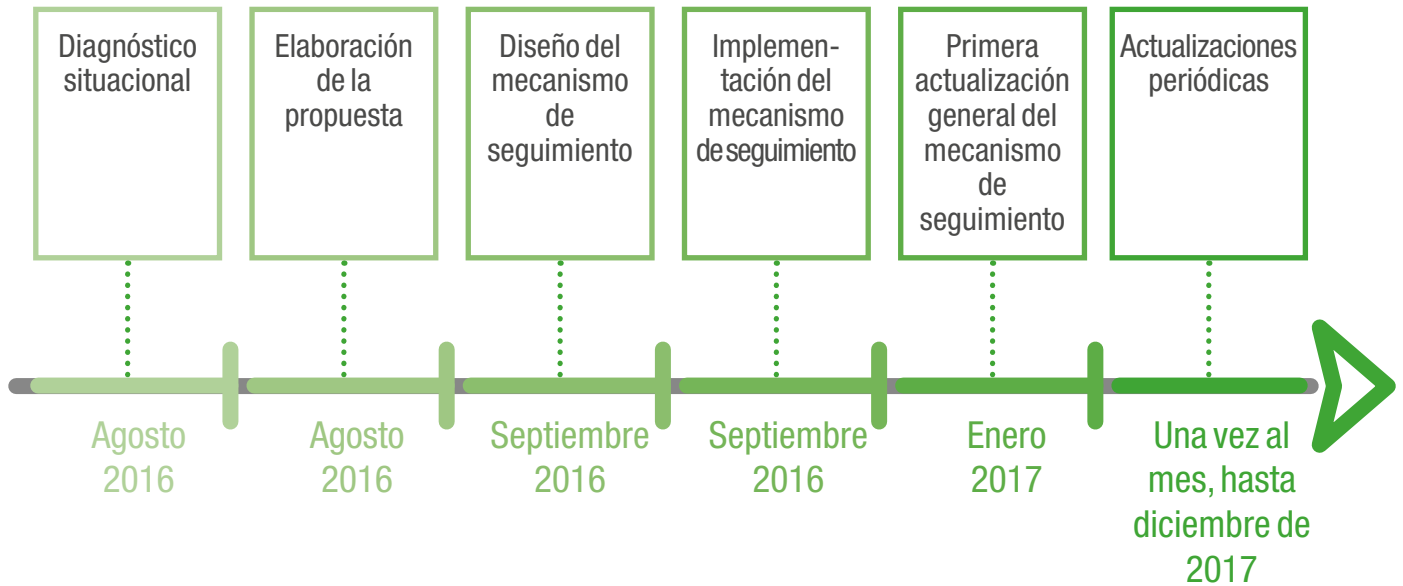
Una vez implementado el mecanismo de seguimiento, se empezó a trabajar con este cada vez que los usuarios consultaban por su número de asistencias, brindándoles la información solicitada de manera inmediata.

Asimismo, se utiliza la herramienta a inicios de mes para realizar el seguimiento de los casos y observar el número de sesiones en las que los usuarios han participado y establecer así cuadros resumen que indican quiénes están prontos a culminar con el número total de sesiones programadas y quiénes podrían estar incumpliendo.

De la misma manera, la información sistematizada mediante el mecanismo de seguimiento se usa para elaborar informes dirigidos a los juzgados respecto a los casos que inician, mantienen, culminan o incumplen el proceso reeducativo en el CAI Breña. También se recurre al mecanismo cada vez que algún juzgado solicita información sobre las asistencias de un usuario.



## Línea de tiempo



## FACILIDADES

- Se contaba con equipo de cómputo en buen estado.
- Se contaba con acceso a internet.
- El equipo del CAI Breña estaba comprometido en la mejora del seguimiento y comunicación de los casos.

## DIFICULTADES

- No se contaba con un personal experto en programas de procesamiento de datos.
- Los códigos del registro de atención de actividades de las bases de datos de los CAI cambiaron año tras año.
- La alta demanda de trabajo propia del servicio.
- Las dificultades en hacer coincidir los tiempos del personal para las reuniones de equipo.



Terapias reeducativas grupales con usuarios del CAI

## RESULTADOS

El mecanismo de seguimiento, como herramienta digital, representa un salto cuantitativo y cualitativo en comparación con el medio físico. Dicho progreso se evidencia en la tabla comparativa siguiente.

**TABLA 2. Comparativo entre el uso del medio físico y la herramienta digital**

N°	Antes: medio físico	Tiempo aprox.	Después: medio digital	Tiempo aprox.
1	Búsqueda de información, ficha por ficha física.	12 minutos aproximadamente por usuario	Búsqueda de información por medio digital.	2 minutos aproximadamente por usuario.
2	Búsqueda lenta de información por grupos, para el seguimiento del proceso reeducativo de los usuarios.	El tiempo podía extenderse por varias horas.	Búsqueda rápida de información para el seguimiento del proceso reeducativo de los usuarios.	10 minutos aproximadamente.
3	Proceso administrativo engorroso: se debía pedir las fichas al área de admisión, luego consultar el registro físico de cada ficha, recabar la información y luego devolver la ficha.	La consulta por ficha era de 12 minutos aproximadamente.	Se agiliza la gestión administrativa de la información sin recurrir a la ficha física.	El tiempo de consulta por una ficha es de 2 minutos, y se puede realizar múltiples búsquedas.
4	Se tenía que recurrir a varias bases de datos para conocer el número de ficha de los usuarios.	8 a 10 minutos	Se consulta una única base de datos.	2 minutos
5	Riesgo de deterioro y desorden de las fichas físicas de atención, debido al uso constante.		Fichas físicas conservadas y ordenadas.	
6	Elaboración de oficios a los juzgados respecto a los casos que inician, mantienen, culminan o incumplen el proceso reeducativo.	40 minutos por documento	Se reduce el tiempo en la elaboración de oficios a los juzgados	8 a 10 minutos por documento

N°	Antes: medio físico	Tiempo aprox.	Después: medio digital	Tiempo aprox.
7	Usuarios y profesionales tenían dificultades en visualizar la cantidad de atenciones para el egreso y las estrategias de intervención tanto al usuario como a la persona afectada.		Usuarios y profesionales visualizan la cantidad de atenciones requeridas para el egreso y establecen estrategias de intervención interdisciplinaria para el usuario y la persona afectada.	
8	Limitaciones para brindar información inmediata a los usuarios sobre su avance en el proceso reeducativo.	El tiempo aproximado por usuario era de 20 minutos.	Se facilita el brindar información oportuna a los usuarios del CAI.	5 minutos aproximadamente
9	No se visualizaban los usuarios que habían dejado de asistir al CAI o los que se encontraban próximos a terminar.		Se cuenta con un cuadro consolidado de información sobre los usuarios que dejan de asistir o que están próximos a terminar.	Búsqueda de 2 a 4 minutos aproximadamente

Asimismo, el uso del mecanismo de seguimiento comportó los impactos siguientes.

- Los usuarios toman conocimiento y se comprometen a seguir su intervención reeducativa al manejar la información sobre su asistencia: desde el año 2013 a diciembre de 2017 se tiene un registro unificado de 2,558 usuarios y el registro de sus atenciones.
- Los usuarios se motivan por la retroalimentación recibida sobre su participación, comprometiéndose a seguir y culminar su proceso reeducativo. Este impacto se evidencia en la tabla siguiente.

**TABLA 3. Cantidad de usuarios que culminan proceso reeducativo**

CAI	2015	2016	2017
BREÑA	45	103	189

- En el 2017 se contó con 189 usuarios que habían cumplido con el total de sesiones programadas para su proceso reeducativo.

---

- Se produjo una reducción significativa del tiempo requerido para la consulta de información y la sistematización respecto al inicio, asistencia, culminación o incumplimiento del proceso reeducativo de los usuarios.

---

- Se incrementó el número de oficios enviados a los juzgados, de 210 oficios, en el 2016, a 960, en el 2017.

---

- Se logró una visualización estadística de los casos que participaron del total de sesiones reeducativas programadas o que están próximos a hacerlo, lo que facilitó el seguimiento de los casos.

---

- Se optimizó el trabajo interdisciplinario en la intervención con los usuarios y en el seguimiento como estrategia de protección para la persona afectada.

## LECCIONES APRENDIDAS

- ✓ La herramienta digital puede ser usada como modelo, adecuada o transferida a los demás programas para la mejora y el seguimiento de los agresores, ya que los lineamientos internacionales en reeducación de agresores sugieren que este tipo de programas tengan una duración de mínimo un año.

---

- ✓ Disminuir el tiempo en la gestión administrativa de la información permite invertir más tiempo profesional en la reeducación de los usuarios.

---

- ✓ Brindar información oportuna a los juzgados contribuye a la protección de la persona afectada por hechos de violencia.

---

- ✓ Mejorar el sistema informático para que puedan visualizarse las atenciones y el seguimiento de los usuarios de acuerdo con las fases de atención (admisión, evaluación, reeducación, egreso y seguimiento) permiten al equipo CAI una labor efectiva en favor de la reeducación de los usuarios y la protección de las víctimas.



Terapias reeducativas grupales con usuarios del CAI

## RECOMENDACIONES

- ✓ ✓ Corregir, mejorar y optimizar la herramienta digital para ser socializada con los demás CAI y sistemas similares para obtener un registro unificado de agresores en el que se incluya a las personas afectadas.
- ✓ ✓ Replicar la experiencia en otros programas CAI para un seguimiento y comunicación que favorezca la planificación de estrategias de intervención.

## EQUIPO RESPONSABLE DE LA BUENA PRÁCTICA

### **OSCAR DANIEL HUACHO ARROYO**

#### **Licenciado en Psicología**

Ingresó a laborar al Programa Nacional AURORA del MIMP (antes PNCVFS) en el año 2009. Se desempeñó como admisionista del CEM Comas y luego como psicólogo del CEM Callao y CEM El Agustino. En el 2012 ingresó como psicoterapeuta al Centro de Atención Institucional (CAI) Breña, servicio donde actualmente labora y desde el cual participó en la implementación de la buena práctica.

### **LISSET JHOANA PIZARRO FERNÁNDEZ**

#### **Licenciada en Psicología**

Ingresó a laborar al Programa Nacional AURORA del MIMP (antes PNCVFS) en el año 2017. Se desempeña como admisionista del Centro de Atención Institucional (CAI) Breña, servicio desde el cual participó en la implementación de la buena práctica.

### **FREDDY HÉCTOR MALLQUI BASILIO**

#### **Licenciado en Trabajo Social**

Ingresó a laborar al Programa Nacional AURORA del MIMP (antes PNCVFS) en el año 2006. Se desempeñó como admisionista de los CEM Pachacútec, Puente Piedra y Los Olivos. En el 2010 ingresó como trabajador social del CEM Carabayllo y, en el 2014, al Centro de Atención Institucional (CAI) Breña, servicio donde actualmente labora y desde el cual participó en la implementación de la buena práctica.

### **ZULLY AMPARO GAVEDIA ROSALES**

#### **Licenciada en Educación y Trabajo Social**

Ingresó a laborar al Programa Nacional AURORA del MIMP (antes PNCVFS) en el año 2007. Se desempeñó como trabajadora social en el CEM Callao hasta el 2012. En el 2016 ingresó como trabajadora social al Centro de Atención Institucional (CAI) Breña, servicio donde actualmente labora y desde el cual participó en la implementación de la buena práctica.

### **MARLON TANTA VILLEGAS**

#### **Licenciado en Psicología**

Ingresó a laborar al Programa Nacional AURORA del MIMP (antes PNCVFS) en el año 2013. Se desempeñó como admisionista del Centro de Atención Institucional (CAI) Breña hasta el año 2016, cuando ingresó como psicólogo al CAI Breña, servicio donde actualmente labora y desde el cual participó en la implementación de la buena práctica.

### **IĞOR YAMIL VALVERDE RODRÍGUEZ**

#### **Licenciado en Psicología**

Ingresó a laborar al Programa Nacional AURORA del MIMP (antes PNCVFS) en el año 2014. Se desempeña como psicoterapeuta en el Centro de Atención Institucional (CAI) Breña, servicio desde el cual participó en la implementación de la buena práctica.

### **MÁXIMO CABRERA VELA**

#### **Licenciado en Psicología**

Ingresó a laborar al Programa Nacional AURORA del MIMP (antes PNCVFS) en el año 2008. Se desempeña como psicólogo del Centro de Atención Institucional (CAI) Breña, servicio desde el cual participó en la implementación de la buena práctica.

### **ROBERTO SMITH LOBÓN FABIÁN**

#### **Licenciado en Psicología**

Ingresó a laborar al Programa Nacional AURORA del MIMP (antes PNCVFS) en el año 2014. Se desempeñó como psicólogo en el Servicio de Atención Urgente (SAU). En el 2016 ingresó a laborar como psicoterapeuta en el Centro de Atención Institucional (CAI) Breña, servicio donde actualmente labora y desde el cual participó en la implementación de la buena práctica.