

# El conocimiento como herramienta de cambio

Cuando los saberes y aprendizajes contribuyen a mejorar la atención y prevención en violencia



Gestión del Conocimiento en el PNCVFS. Una estrategia para ampliar las capacidades de las personas y los resultados de la intervención

Experiencia desarrollada por las profesionales:

Nidia Sánchez Guerrero

Teresa Viviano Llave

Gestionar los conocimientos, ordenarlos y difundirlos para incentivar los aprendizajes y la producción intelectual. Esa fue la tarea y el reto emprendido con el propósito de que los saberes y las buenas prácticas desarrolladas por las y los profesionales y especialistas del PNCVFS mejoren sus estándares de atención y prevención de la violencia contra la mujer y las y los integrantes del grupo familiar.

## Resumen

---

¿De qué sirven los conocimientos si estos se encuentran dispersos, se desdeñan y no se aprovechan? ¿De qué sirve la producción intelectual si no se convierte en la base o en la guía de las futuras intervenciones? ¿De qué sirven los saberes si estos se pierden o son casi inaccesibles por aferrarse a los métodos tradicionales de difusión, capacitación y aprendizaje, aquellos que no van más allá de lo que permite el tiraje de imprenta o el aforo limitado de un auditorio?

La dispersión de los saberes y la carencia de estrategias adecuadas en la gestión del conocimiento impedían que la producción intelectual y las buenas prácticas desarrolladas por el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS) se transformara

en una herramienta de cambio que contribuyera de manera eficaz y efectiva al mejoramiento de las tareas de atención y prevención de la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.

Ante esa problemática, en el 2013 se decidió crear la Unidad de Generación de Información y Gestión del Conocimiento (UGIGC), con el objetivo de consolidar, difundir y aplicar los conocimientos generados por el PNCVFS para el mejoramiento continuo de la gestión y la política social.

El primer paso en ese camino fue la realización de una consultoría especializada. Durante seis meses, se analizó y estudió la situación, con el propósito de sentar

las bases de la UGIGC, definir los procedimientos para el manejo de la información y los aprendizajes, además de trazar las estrategias que permitieran gestionar de manera adecuada los conocimientos. En este último punto se definió lo siguiente:

- a. Almacenar y administrar la producción intelectual del programa.
- b. Rescatar los saberes de las trabajadoras y los trabajadores.
- c. Generar un medio accesible para el aprendizaje organizacional.

Posteriormente, se sentarían las bases de la buena práctica *Gestión del conocimiento en el PNCVFS. Una estrategia para ampliar las capacidades de las personas y los resultados de la intervención*, con el objetivo de que el personal de la entidad obtuviera, generara y adquiriera nuevos conocimientos, actitudes y habilidades a través de la lectura y el análisis de la producción intelectual del Estado peruano sobre la

violencia de género, ofreciéndole la oportunidad de construir y reconstruir conocimientos para el desarrollo de sus capacidades.

Al ser una de las líneas fundamentales del PNCVFS, la experiencia se mantiene hasta hoy. Durante su ejecución se implementó un Repositorio Digital (recopila, almacena y difunde gratuitamente el conocimiento obtenido y producido por el Estado), un sistema de Recuperación de Saberes (sistematiza las experiencias de los servicios del Programa a través de los concursos de buenas prácticas) y una Plataforma Virtual de Formación (espacio virtual de interaprendizaje con el uso de las nuevas tecnologías de información).

Actualmente, la experiencia beneficia a las operadoras y los operadores del PNCVFS, a los aliados estratégicos que intervienen en la atención y prevención de la violencia familiar y sexual, y al público en general, ya que el acceso al repositorio es abierto.

Ahora, los conocimientos ya no se desdeñan, se organizan, se incentivan, sirven para mejorar día a día.



SABERES. El Repositorio Digital acerca a todas y todos los conocimientos producidos en el PNCVFS.

# Contexto y problema<sup>1</sup>

## Al rescate de los conocimientos

Agradezco por la oportunidad brindada al PNCVFS. Espero que no sea la primera ni la única vez que se promuevan estos tipos de eventos que, definitivamente, contribuyen a nuestra formación, tanto personal como profesional. Muchos saludos, gran esfuerzo realizado por el equipo. Suerte.

ELSA MARIBEL OLIVA VÁSQUEZ  
OPERADORA DEL CEM AMAZONAS (AMAZONAS)

La expansión a nivel nacional del PNCVFS, así como la complejidad de los problemas que aborda, generaron la necesidad de trazar e implementar estrategias de gestión que permitieran y aseguraran que las trabajadoras y los trabajadores del PNCVFS interactúen de manera eficaz con los elementos del conocimiento, para obtener y alcanzar mejores resultados en la atención y prevención de la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.

El PNCVFS fue creado en el 2001 para enfrentar la violencia familiar y sexual, una problemática grave y frecuente en el Perú. A nivel nacional, el 70,8% de las mujeres sufrieron algún tipo de violencia de parte de su pareja, mientras que el 32% fue agredida físicamente. Según la Encuesta Nacional de Relaciones Sociales (Enares) 2015, el Índice de Tolerancia Social respecto a

la violencia familiar hacia las mujeres alcanza el 54,8%, es decir, más de la mitad de los consultados justifican o entienden ese tipo de situaciones. Una realidad que el Programa enfrenta con decisión, desplegando sus servicios de atención y prevención en todo el país, operados por profesionales de diversas áreas: legal, social, psicológica, comunicacional, entre otras.

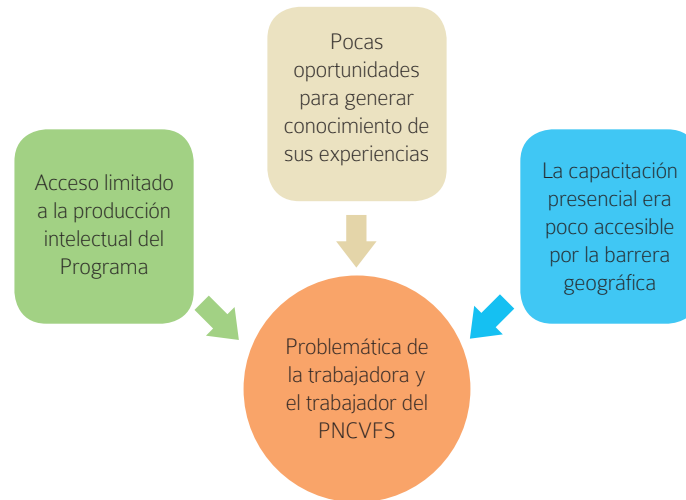
Todos estos actores generan, producen, transfieren y necesitan de información y conocimientos para atender a usuarias y usuarios de los servicios. Facilitar el acceso a esos insumos repercute positivamente en la orientación en los casos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar.

En el 2013, el Programa ya había desarrollado y publicado un importante número de investigaciones y sistematizaciones, pero su difusión entre el personal del MIMP y el acceso del público en general era limitado por la cantidad de ejemplares impresos. Los interesados solo podían consultar el material bibliográfico en el Centro de Documentación del Ministerio de la Sede Central. Esto excluía al personal de provincias, que tenía dificultades para trasladarse a la capital.

Ante la dificultad de acceso a las experiencias desarrolladas en el MIMP, las y los especialistas respondían de manera individual a los retos y desafíos institucionales. La falta de una visión global de la producción documental del Programa impedía utilizar los conocimientos de una manera adecuada e integral.

<sup>1</sup> Es posible que algunos datos estadísticos y otra información consignada en este material se remonten al contexto de los años 2015 y 2016, debido a que esta experiencia se presentó en el concurso de buenas prácticas del 2017.

**Gráfico 1.** Necesidades identificadas en el PNCVFS que ameritaban una estrategia de gestión del conocimiento



### **Limitadas oportunidades para generar conocimientos y recuperar los saberes de las trabajadoras y los trabajadores**

Era necesario recopilar, almacenar y administrar la producción intelectual del Programa.

Cuando se creó el PNCVFS, existían grandes limitaciones en el campo del conocimiento y en la manera de intervenir en situaciones de violencia familiar y sexual. Esto fue superándose con la investigación, la sistematización y la experticia de cada trabajadora y trabajador.

En esos años precursores, la producción de conocimiento especializado se limitaba al trabajo

investigativo de expertas, expertos, consultoras y consultores que, desde la Sede Central, analizaban temas globales y de alcance nacional.

Mientras tanto, los saberes del personal que resolvía los problemas del día a día permanecían ocultos, porque carecían de las herramientas y las oportunidades de compartir sus conocimientos y generar incidencia para la mejora de los servicios.

En ese entonces, no existían los mecanismos sistemáticos para rescatar las experiencias exitosas ni se habían definido los estándares de las buenas prácticas. Sin embargo, los saberes individuales son insumos valiosos para resolver los problemas globales.

## Las barreras de la capacitación tradicional

El curso realizado por el PNCVFS es muy interesante para los profesionales que nos encontramos lejos de la capital, porque a pesar de nuestras múltiples ocupaciones nos permite capacitarnos, en bien de las poblaciones más vulnerables de nuestras provincias.

Estas capacitaciones deberían ser constantes.

MARITZA ARIAS SALAS  
OPERADORA DEL CEM PUNO (PUNO)

La capacitación continua en una entidad de más de dos mil trabajadoras y trabajadores, distribuidos en zonas urbanas y rurales de todas las regiones, se presenta como un proceso complejo y costoso. La dificultad de implementar un plan de capacitación aumenta por la complejidad y diversificación del tema en el país (feminicidios, trata de personas, abuso sexual, entre otros). Frente a esta coyuntura cambiante, los procesos de formación oportunos y efectivos eran necesarios, además de indispensables.

Anteriormente, el PNCVFS realizaba capacitaciones presenciales en Lima en las que el personal era trasladado a la capital, pero esos encuentros—además de ser costosos y poco eficientes— demandaban muchos días de viaje para las y los profesionales, quienes dejaban de atender a las usuarias y los usuarios.

Las capacitaciones eran únicamente presenciales y para un número limitado de personas. A mayor cantidad de participantes, el gasto presupuestal y la movilización de recursos humanos, materiales y económicos se incrementaba de manera considerable, hasta hacerlas insostenibles en el tiempo.

Por otro lado, la oferta académica virtual dirigida a las operadoras y los operadores públicos en temas de violencia familiar y sexual no cubría sus necesidades de formación y capacitación. El personal no recibía información actual especializada ni tenía apoyo o asesoría-aprendizaje. Tampoco accedían a los saberes de otras entidades relacionadas con el tema (hoy existen convenios y planes de formación conjunta).

Estas carencias afectaban de manera directa a las operadoras y los operadores de servicios y, de manera indirecta, a las personas usuarias, porque las prestaciones ofrecidas (orientación, informes, estrategias de defensa legal entre otros) requieren necesariamente de conocimientos accesibles y oportunos.

En estos tiempos globalizados en los que la tecnología, la capacitación y el manejo de información son herramientas indispensables para el desarrollo y el funcionamiento eficaz de cualquier institución, mantener los procesos tradicionales es un anacronismo inaceptable que perjudica a la sociedad en su conjunto.

En suma, superar las barreras que impedían disponer y aprovechar los conocimientos generados por el Programa era un reto que se debía asumir y enfrentar para mejorar los niveles de atención y los planes preventivos contra la violencia familiar y sexual en el Perú.

Si bien en un primer momento fueron opciones válidas la capacitación tradicional y la publicación de las investigaciones y sistematizaciones realizadas en el PNCVFS, la realidad y el paso del tiempo demostrarían

que no eran las soluciones adecuadas para gestionar los conocimientos generados por un Programa de tal magnitud y complejidad.

Adicionalmente, como no existía un sistema que recogiera las buenas prácticas, los errores se repetían, invirtiéndose tiempo y esfuerzo en problemas que ya se habían enfrentado y resuelto de manera exitosa.

## Diseño de la experiencia

---

### Conocimientos para enfrentar la violencia

#### Objetivos

La experiencia se propuso promover la gestión de nuevos conocimientos a través del fortalecimiento de capacidades, el acceso a la producción intelectual y la promoción de las buenas prácticas.

Los objetivos planteados en la intervención fueron:

1. Ampliar las capacidades del personal del PNCVFS y mejorar los resultados de sus intervenciones, mediante estrategias de gestión del conocimiento que optimicen la disponibilidad de información especializada, la recuperación de buenas prácticas y el interaprendizaje organizacional.
2. Recopilar, digitalizar y socializar el conocimiento sobre violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar, para que esa información y saberes sean utilizados en la atención y prevención.
3. Recuperar y sistematizar los conocimientos generados por las buenas prácticas y difundir las lecciones aprendidas.

4. Generar un espacio de interaprendizaje accesible, oportuno y continuo para mejorar la calidad de las acciones de atención y prevención.
5. Desarrollar un modelo de gestión del conocimiento que configure al Programa, como una institución inteligente que aprende, genera y difunde conocimientos, para obtener mejores resultados en la atención y prevención.

#### Beneficiarias y beneficiarios

La buena práctica en gestión del conocimiento benefició de manera directa al personal del MIMP y a las operadoras y los operadores de los servicios de administración de justicia y protección social, vinculados a la atención y prevención de la violencia hacia la mujer y los integrantes del grupo familiar.

De manera indirecta, a las investigadoras y los investigadores que trabajan en los temas de competencia del sector; a las personas en situación de violencia que son atendidas por profesionales que trabajan en los servicios y al público en general interesado en la temática.

# Desarrollo de la experiencia

## Sembrar saberes y conocimientos

En el 2013 se incorporó una nueva acción estratégica a la estructura interna de la línea de Generación de Información del PNCVFS: la Gestión del Conocimiento.

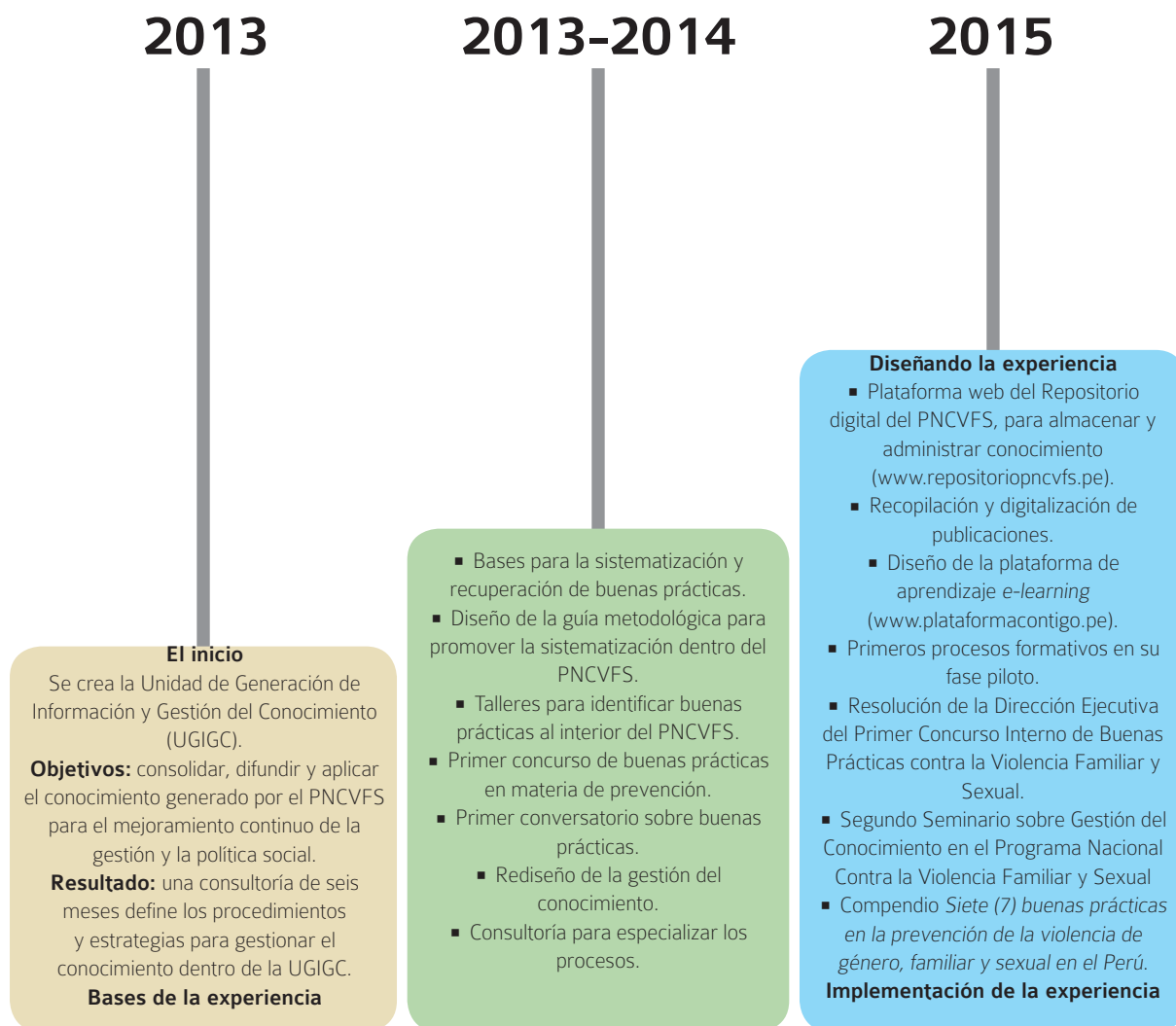
Esta acción presenta varios ejes orientados a la mejora de la gestión interna; la facilitación del acceso

a conocimientos y el fortalecimiento de capacidades en el sector. Estas estrategias se concretaron en la creación de un Repositorio digital; el modelo de Recuperación de Saberes y la Plataforma Virtual de Formación.

<p>Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual en cifras 2015</p>	<p>Guía de Atención Integral de los Centros Emergencia Mujer 2016 ★★★★★</p>	<p>Mitos del amor romántico</p>	<p>Manual de Intervención: Manual auto instruccivo sobre intervención de casos de violencia familiar y consumo de alcohol y otras drogas</p>	<p>Manual de Prevención: Manual auto instruccivo de prevención frente a la violencia familiar y consumo de alcohol y otras drogas</p>	<p>Mi mejor amigo</p>
<p>Lineamientos para la atención y funcionamiento de los hogares de refugio temporal</p>	<p>Violencia familiar y sexual en las personas adultas mayores</p>	<p>El MIMP ante el fenómeno de El Niño</p>	<p>¿Qué son los Centros Emergencia Mujer? Juntas y juntas contra la violencia familiar y sexual</p>	<p>Intervención profesional frente al feminicidio. Aportes desde los CEM para la atención y prevención</p>	<p>Abuso sexual: estadísticas para la reflexión y pautas para la prevención</p>



## Línea de tiempo





## 2016

- La plataforma de aprendizaje *e-learning* desarrolla cursos especializados dirigidos al personal del programa y de otros sectores vinculados al tema.
- Planes de trabajo conjuntos y convenios de colaboración interinstitucional para el desarrollo de acciones en el fortalecimiento de capacidades a operadores.
- Fortalecimiento de los cursos virtuales tutorizados especializados.
  - Formación de un grupo de tutores virtuales con especialistas y técnicos del Programa, para participar en el diseño de acciones formativas en la plataforma virtual.
- Tecnología de cursos MOOC y tutoriales para diversos públicos.
  - Desarrollo del repositorio digital del PNCVFS.
- Plan de *marketing* y posicionamiento web.
- Primer Concurso Nacional de Buenas Prácticas.
- Segundo Concurso Interno de Buenas Prácticas.
  - Compendio *Buenas prácticas para mejores resultados contra la violencia de género, familiar y sexual en el Perú.*

### Primeros resultados

## 2017

- Modelos para la recuperación de buenas prácticas.
    - Materiales informativos para su difusión digital (boletín informativo).
    - Ampliación de los servicios de aprendizaje con el uso de nuevos recursos educativos para la promoción del autoaprendizaje.
- La experiencia continúa en la ruta a

## 2018

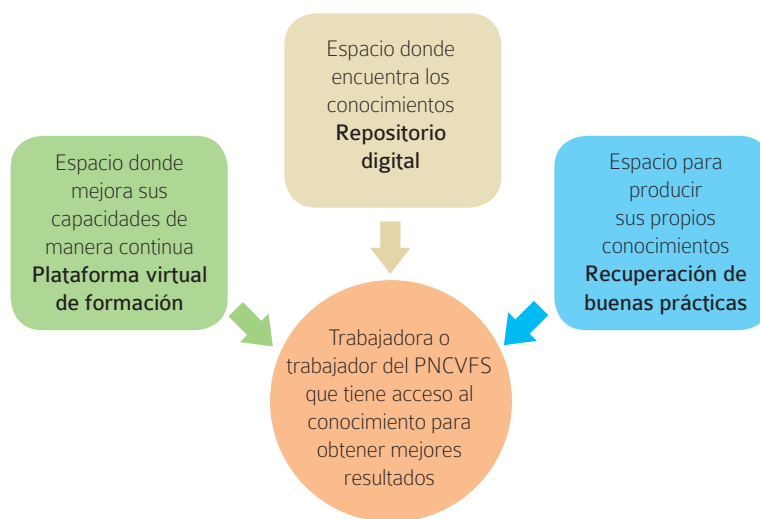
la construcción de una Plataforma de Gestión del Conocimiento. Su duración es indefinida por ser una de las líneas estratégicas del PNCVFS.

## Los pasos del proceso

La experiencia surge con la finalidad de generar las condiciones que permitan gestionar los conocimientos en el Programa y, al mismo tiempo, extender los beneficios de acceso a la información especializada a las/los profesionales y las/los operadoras/es de las instituciones aliadas.

Desde ese punto de partida, las soluciones planteadas y ejecutadas durante la buena práctica tuvieron como objetivo lograr que el personal interactúe de manera fluida con la información y el conocimiento, para optimizar su rendimiento profesional y la calidad de su atención a las usuarias y los usuarios.

**Gráfico 2.** Modelo de gestión del conocimiento enfocado en la trabajadora o el trabajador



## Necesidades y soluciones

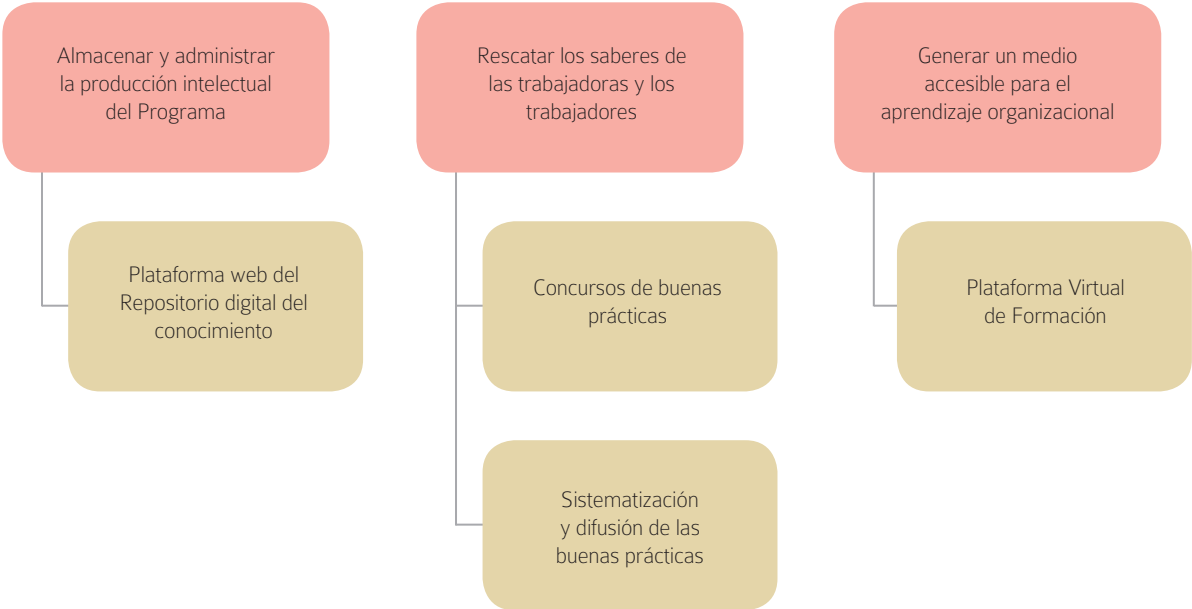
Al plantearse la gestión del conocimiento en el PNCVFS se identificaron las necesidades básicas y se priorizaron tres medidas para alcanzar los objetivos:

- a. Almacenar y administrar la producción intelectual del Programa mediante la creación de la Plataforma Web del Repositorio Digital del Conocimiento:

recopila, almacena y difunde gratuitamente en formato digital el conocimiento obtenido y producido por el Estado, sobre la problemática de la violencia hacia la mujer y los integrantes del grupo familiar, a fin de facilitar su uso en la toma de decisiones. Se aloja en <http://repositorio.pncvfs.gob.pe/> y <http://www.repositoriopncvfs.pe/>

- b. Recuperación de los saberes: el modelo se basó en la democratización de la generación del conocimiento, mediante la sistematización de las experiencias de los servicios del PNCVFS. Su base son los concursos de buenas prácticas para mejores resultados en violencia familiar, sexual y feminicidio que se implementaron en el 2014, que crearon un espacio de motivación y reconocimiento de la trabajadora y el trabajador, además de producir una incidencia interna a través de las lecciones aprendidas.
- c. Generar un medio accesible para el aprendizaje organizacional mediante la Plataforma Virtual de Formación: a través de esta herramienta se diseñaron diversas acciones de formación y capacitación en la modalidad virtual, como cursos a distancia, cursos virtuales y cursos autoinstructivos. También se formaron tutores y tutoras virtuales especializados en violencia de género. Se implementó en el 2015. Se aloja en <http://www.plataformacontigo.pe/>

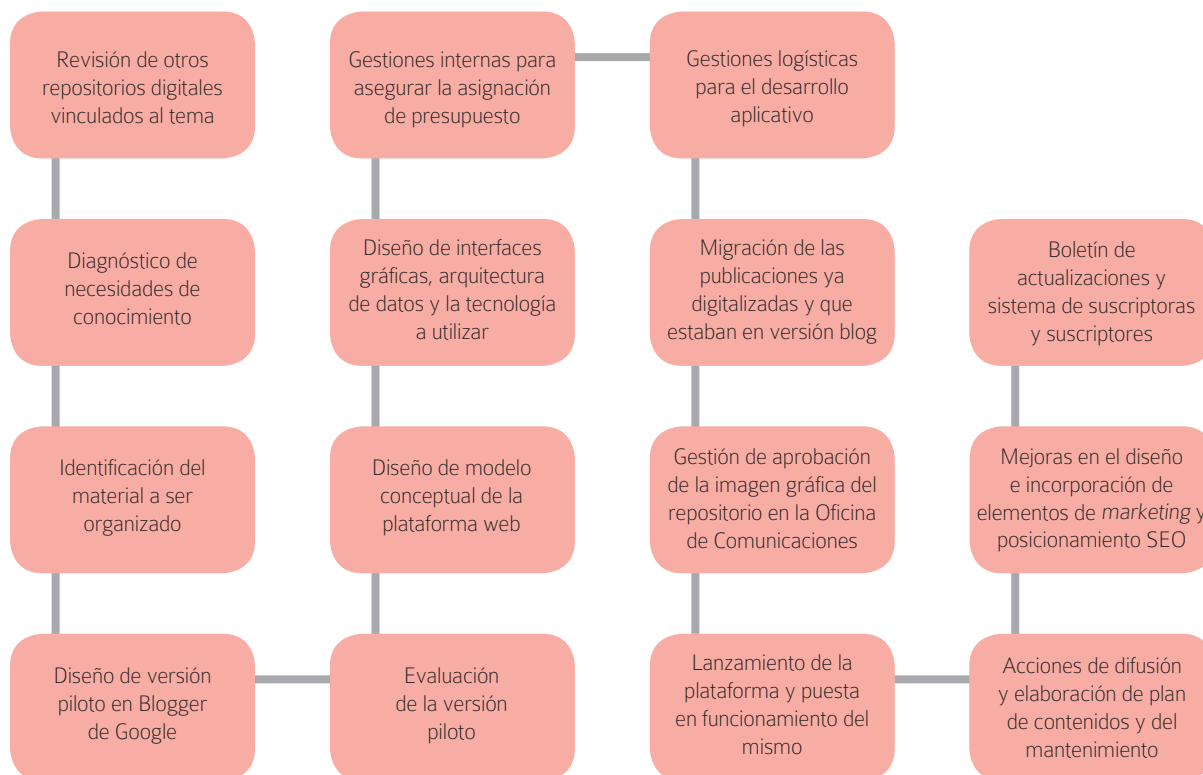
**Gráfico 3.** Medidas y soluciones adoptadas frente a las necesidades planteadas



## Acerca del Repositorio Digital

En el gráfico siguiente se detallan las actividades realizadas para su implementación.

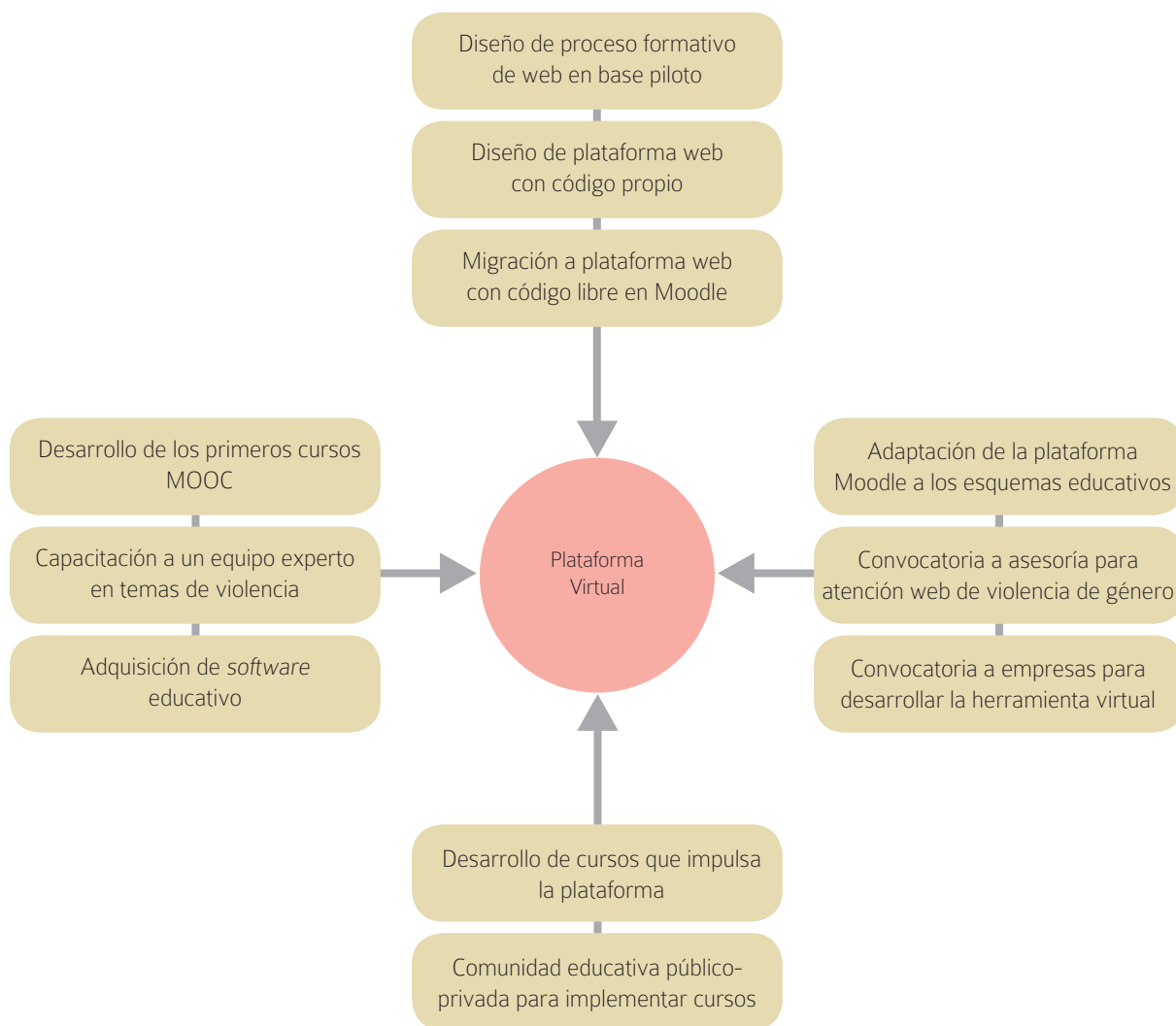
**Gráfico 4.** Actividades desarrolladas para implementar el Repositorio Digital



## Acerca de la Plataforma Virtual de Formación

Su diseño involucraría los siguientes procesos:

**Gráfico 5.** Actividades desarrolladas para implementar el Repositorio Digital



## Acerca de los concursos de buenas prácticas en el PNCVFS

El PNCVFS organizó en este periodo cuatro concursos de buenas prácticas:

1. Concurso de buenas prácticas de prevención.
2. Primer Concurso Interno de Buenas Prácticas para mejores resultados contra la violencia familiar, sexual y feminicidio<sup>2</sup>.
3. Segundo Concurso Interno de Buenas Prácticas para enfrentar la violencia familiar, sexual y feminicidio<sup>3</sup>.
4. Primer Concurso Nacional de Buenas Prácticas frente a la violencia familiar, sexual y feminicidio<sup>4</sup>.

Cada concurso implica:

**Tabla 1**

Fase de planeación	Fase de implementación
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Elaboración de las bases del concurso.</li><li>▪ Gestión de la autorización institucional con Resolución Directoral o Resolución Ministerial (dependiendo del caso).</li><li>▪ Gestionar la publicación en el diario oficial <i>El Peruano</i>.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Difusión y convocatoria por todos los medios disponibles: web, correo electrónico y cartas.</li><li>▪ Absolución de consultas y asistencia técnica para la presentación de publicaciones.</li><li>▪ Recepción, revisión y clasificación de postulaciones.</li><li>▪ Convocatoria a jurado calificador.</li><li>▪ Revisión de jurado calificador.</li><li>▪ Declaración de ganadoras y ganadores.</li><li>▪ Desarrollo de taller de ensayo de las presentaciones.</li><li>▪ Organización del evento de premiación.</li><li>▪ Presentación y premiación de las experiencias.</li></ul>

<sup>2</sup> Ver bases y resultados en <http://www.repositoriopncvfs.pe/primer-concurso-interno-de-buenas-practicas/>

<sup>3</sup> Ver bases y resultados en <http://www.repositoriopncvfs.pe/concursointernobuenaspracticas/>

<sup>4</sup> Ver bases y resultados en <http://www.repositoriopncvfs.pe/concursonacional/>

## Hacer mucho con poco

La creatividad y el ingenio fueron las claves que permitieron a las dos integrantes del equipo de trabajo, implementar y desarrollar esta experiencia. Los detalles a continuación:

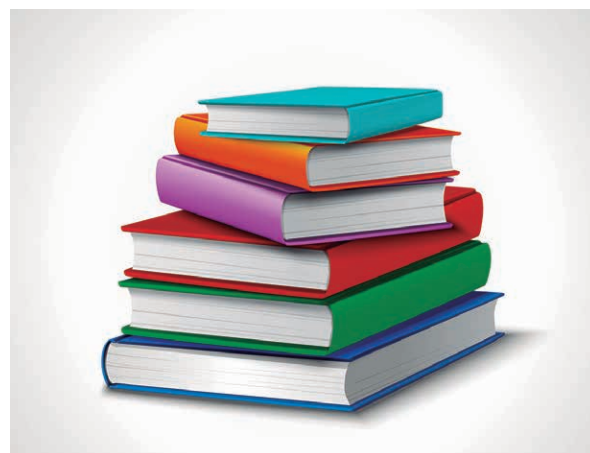
- No existían los medios económicos para desarrollar la plataforma web del repositorio digital. Durante un año la web gratuita del Blogger sirvió de interfaz gráfica, mientras las publicaciones se alojaban en una cuenta de Dropbox.
- El proyecto original del Repositorio Digital se cotizó en S/ 250 000, pero solo se contaba con S/ 11 000. Como alternativa se trabajó en una plantilla de WordPress para venta de productos. La interfaz se adecuó de manera que los productos fueron reemplazados por las publicaciones. De esa manera se resolvió la necesidad presentada a un bajo costo.
- Las experiencias son difundidas en varios formatos: libro, resumen, video e infografía, para facilitar la asimilación de los contenidos. A lo largo del proceso se identificó que las y los visitantes permanecían en la plataforma durante dos o tres minutos. Por esa razón se presenta un texto que resume las ideas claves, para que estas sean leídas, asegurando que las usuarias y los usuarios se acerquen al conocimiento.
- Se incorporó en los procesos formativos a personal altamente calificado del Programa, para que participen como tutores y tutoras virtuales y conviertan al PNCVFS en una institución que aprende y enseña. Ahora se cuenta con un valioso

recurso humano que permite ahorrar costos y mejorar los procesos educativos.

## Se institucionaliza la experiencia

La gestión del conocimiento y sus procedimientos fueron detallados y respaldados en el Manual de Organización y Funciones, el Manual de Operaciones y el Manual de Procedimientos. De igual manera, sus actividades se incluyeron en el Plan Operativo Institucional como una tarea específica.

- A partir de la experiencia, la UGIGC brinda asistencia técnica a las demás unidades para la sistematización y recuperación de sus buenas prácticas, así como para la capacitación del personal.
- Ahora, la UGIGC participa en el Plan Anual de Desarrollo de Personas, incorporando entre sus cursos aquellos que son de mayor demanda, con el previo análisis del diagnóstico de necesidades de capacitación.





## Aliados estratégicos

Tabla 2

Aliados internos	Aliados externos
<p>Apoyo de las unidades técnicas que dieron opinión positiva a las iniciativas planteadas por la UGIGC.</p> <p>Apoyo de las diferentes direcciones del MIMP que facilitaron las publicaciones disponibles.</p>	<p><b>Públicos</b></p> <p>Se contó con la asesoría técnica de la ONGEI de la PCM, respecto a los servicios con los que debe contar una plataforma virtual del sector público, orientada al fortalecimiento de capacidades en violencia de género.</p> <hr/> <p><b>Privados</b></p> <p>Apoyo de especialistas en TIC, ingeniería y expertas en plataformas virtuales, para la elección de la plataforma idónea según las necesidades del Programa. El principal aliado fue ONGAWA Ingeniería para el Desarrollo.</p>

## Difusión de la práctica

- Se aplicaron exitosamente herramientas del *email marketing* para posicionar al Repositorio Digital en los primeros lugares del buscador Google.
- En el caso de la plataforma de formación virtual (accesible desde cualquier navegador), la difusión se realizó en el ámbito institucional porque los cursos están dirigidos a un público específico.
- Los procesos de recuperación de buenas prácticas se difunden a través del portal web. También se desarrollan anualmente conversatorios o seminarios sobre gestión del conocimiento y buenas prácticas.



ÉXITO. De octubre de 2015 a mayo de 2017, 214 627 páginas del Repositorio Digital fueron visitadas.

# Dificultades

**Tabla 3**

Dificultades internas	¿Cómo se enfrentaron?
Dificultades para documentar las experiencias. Pocas trabajadoras y pocos trabajadores tenían habilidades para escribir de manera analítica y reflexiva sobre sus experiencias.	Acompañamiento en el proceso de sistematización de las experiencias, y apoyo en la edición y corrección de estilo de los informes.
Actitud de no arriesgarse. Se limitaba la iniciativa, la creatividad y los procesos para gestionar el conocimiento.	Creatividad e innovación como un criterio para calificar las experiencias como buenas prácticas.
Percepción de la gestión del conocimiento como un proceso académico exclusivo de los especialistas. En realidad, se trata de procesos sociales e institucionales que requieren el involucramiento de todas y todos.	Difusión de ideas fuerza denominadas “píldoras del conocimiento” al personal del Programa, como inducción sobre la gestión del conocimiento.
Limitado presupuesto para las acciones de gestión del conocimiento, como la implementación tecnológica de estas aplicaciones.	Soluciones creativas para desarrollar los procesos con poco presupuesto. El Repositorio Digital utilizó el gestor de contenidos de WordPress. Los resultados facilitaron el incremento del apoyo financiero.
Falta de uso de las TIC para formar y capacitar en el personal del PNCVFS, del MIMP y de las instituciones aliadas.	Curso sobre el uso de las TIC.
Insuficiente transversalización del enfoque de género en las acciones de atención y prevención, en el programa y las instituciones aliadas.	Incorporación de la “sensibilidad al género” como un criterio para calificar las experiencias como buenas prácticas con doble ponderación.
Dificultades externas	¿Cómo se enfrentaron?
Pocas instituciones con buenas prácticas sistematizadas.	Proceso previo de asistencia técnica para facilitar la sistematización.
Escasa difusión física y web de las guías y publicaciones especializadas producidas por los ministerios.	Invitaciones para incorporar las publicaciones en el repositorio digital.
Brecha tecnológica.	Cursos básicos en TIC a medida de las condiciones de las zonas donde se encontraban las operadoras y los operadores, con un acompañamiento tutorial cercano.

## Facilidades

---

- Profesionales altamente calificados del Programa participan como tutores y tutoras virtuales. Se cuenta con un valioso recurso humano que permite ahorrar costos y mejorar los procesos educativos.
- Altas competencias digitales del equipo de trabajo a cargo de la experiencia.
- Motivación e interés por parte del personal de participar en las acciones de capacitación del PNCVFS y de documentar sus buenas prácticas.
- Aplicación exitosa de las herramientas del *email marketing* para posicionar al Repositorio Digital en los primeros lugares del buscador Google.
- Facilidad en el uso de herramientas digitales gratuitas para difundir los servicios de la plataforma.
- Apoyo de la Dirección para desarrollar anualmente conversatorios o seminarios sobre gestión del conocimiento y buenas prácticas.

## Resultados

---

Me quedo conforme con la participación en el curso porque ha cubierto mis expectativas. Deben brindarse más capacitaciones para seguir por la senda del conocimiento en el trabajo que desarrollamos.

ADOLFO MELÉNDEZ TOHALINO  
OPERADOR DEL CEM PÁUCAR DEL SARA SARA (AYACUCHO)

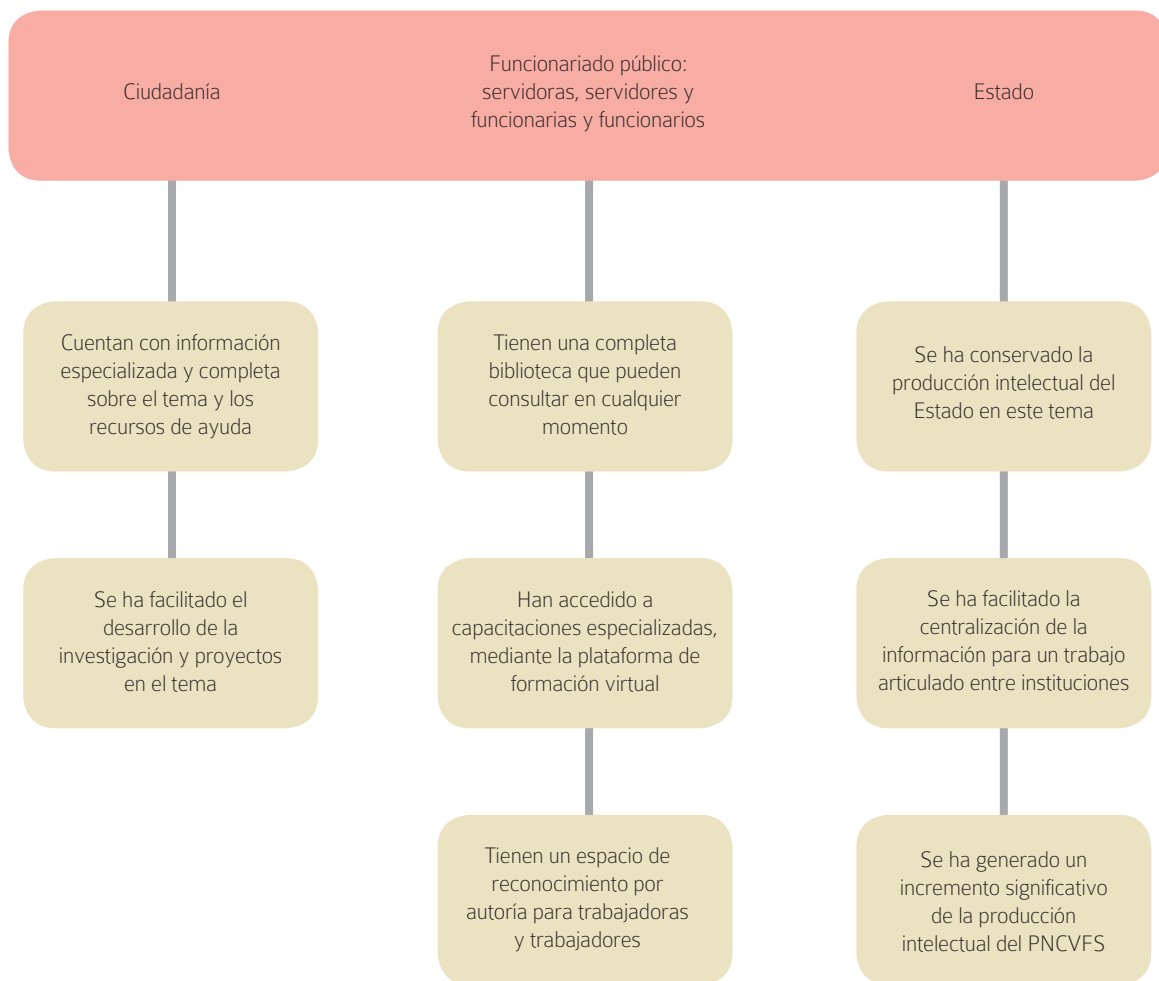
El personal tiene mayor acceso a la producción intelectual del PNCVFS, lo que amplía sus conocimientos y el poder de incidencia de sus acciones, mediante la generación de conocimiento.

Este beneficio se ha hecho extensivo a quienes operan el sistema de administración de justicia y los servicios de protección social, vinculados al tema de la violencia hacia la mujer y los integrantes del grupo familiar.

Se han fortalecido las capacidades de los equipos técnicos del Programa, mediante la Plataforma Virtual de Formación, una herramienta de aprendizaje que, a través de procesos formativos, vincula, difunde e interrelaciona a la diversidad de actoras y actores que intervienen en la prevención y atención de la violencia de género.

Paralelamente se han desarrollado mecanismos de recuperación de las buenas prácticas, que han convertido a la institución en un organismo dinámico que aprende, enseña y genera conocimiento para todas y todos.

**Gráfico 6.** Resultados de la estrategia de gestión del conocimiento en el Programa



**Tabla 4.** Resultados obtenidos

Variable ¿Qué estoy midiendo?	Indicador ¿Qué medida estoy usando?	Situación previa a la experiencia	Resultados después de la experiencia
Uso público del repositorio para acceder a publicaciones e informes	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Páginas visitadas</li> <li>■ Sesiones</li> <li>■ Usuarios</li> </ul>	No se contaba con la plataforma web: repositorio digital	214 627 páginas visitadas (octubre 2015-mayo 2017 en el Repositorio Digital. 35 915 usuarios (octubre 2015-mayo 2017).
Plataforma de aprendizaje	Existencia de herramienta para la formación virtual	Inexistencia de plataforma virtual de aprendizaje	Una plataforma virtual de aprendizaje.
Buenas prácticas sistematizadas y difundidas en un Banco de Buenas Prácticas	Número de publicaciones de buenas prácticas sistematizadas	No existía un Banco de Buenas Prácticas. Dos buenas prácticas sistematizadas por el personal.	Banco de Buenas Prácticas con 18 experiencias sistematizadas y difundidas que permiten conocer las experiencias ganadoras de los concursos de buenas prácticas. Ocho experiencias más en proceso de incorporarse al Banco de Buenas Prácticas.
Publicaciones digitalizadas y difundidas	Número de publicaciones difundidas	El acceso a las publicaciones era limitado y restringido a quienes habían recibido un ejemplar impreso de la publicación.	153 publicaciones en formato digital al alcance de cualquier persona.
Alertas informativas	Número de boletines emitidos Número de suscriptoras y suscriptores	0 boletines 0 suscripciones El personal no conocía de las nuevas producciones y materiales que producían el Programa, el MIMP y otros ministerios.	Tres boletines de la Plataforma del Repositorio Digital y más de 3000 suscripciones.
Personas capacitadas	Número de personas capacitadas en la Plataforma virtual de formación Acciones de capacitación	No se contaba con plataforma	967 personas capacitadas entre servidoras/es y funcionarios públicos, mediante las capacitaciones de la plataforma virtual de formación 18 eventos de capacitación

Acciones de formación	Número de acciones de formación	0	Siete cursos de formación virtuales ejecutados a través de la plataforma virtual de formación.
Tutores virtuales	Número de tutoras y tutores disponibles para impartir curso	0	15 tutoras y tutores capacitados en formación virtual.
Incremento de conocimientos	Porcentaje de incremento de conocimientos	No se medía el incremento. Existían grandes vacíos de conocimiento por parte del personal nuevo y que labora en las zonas más lejanas, tanto en lo referido a los enfoques teóricos, como en los avances normativos.	En promedio, entre 5% y 30%. Varía según el curso de capacitación.
Modelo de recuperación y alineamiento a estándares de buenas prácticas	Publicación y presentación de la <i>Guía de identificación y sistematización de buenas prácticas</i>	No se contaba con un instrumento de este tipo	Se difundió la Guía para la promoción y recuperación de las experiencias y el alineamiento de sus intervenciones profesionales a los estándares de buenas prácticas
Desarrollo de material gráfico para difusión de las buenas prácticas y sus lecciones aprendidas	Número de infografías/ cápsulas del conocimiento para difusión de las buenas prácticas	0	Siete infografías y 12 cápsulas del conocimiento para difundir las buenas prácticas.
Promoción de las buenas prácticas y su sistematización	Convocatoria a concurso sobre buenas prácticas.	No se realizaban concursos de buenas prácticas	Cuatro concursos de buenas prácticas
Difusión de la gestión del conocimiento y las buenas prácticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nro. de eventos</li> <li>▪ Nro. de participantes</li> <li>▪ Nro. de prácticas difundidas</li> </ul>		<p>Tres eventos y 650 participantes. 650 participantes (150 en el primero, 200 en el segundo y 300 en el tercer evento).</p> <p>15 buenas prácticas difundidas.</p>

## Lecciones aprendidas

- La gestión del conocimiento convirtió al PNCVFS en una organización moderna y eficiente que enfrenta con material informativo y herramientas tecnológicas la problemática de la violencia familiar, sexual y el feminicidio. Los procesos diseñados durante la intervención permitieron transferir conocimientos que ayudan a las operadoras y los operadores y víctimas a tomar decisiones eficaces.
  - Con los procesos de recuperación de buenas prácticas, el personal encontró mejores condiciones para la innovación. Ellas y ellos aprendieron nuevas formas de solucionar los problemas, y se sintieron motivadas y motivados por la oportunidad de efectuar incidencia interna y por el reconocimiento que se les brinda.
- Además, la experiencia democratizó la producción de saberes.
- La plataforma virtual es un elemento clave para mejorar capacidades en el tema de violencia de género. El Programa ha asumido el liderazgo en la transformación de la educación de adultos.
  - Los medios informáticos favorecen la colaboración entre operadoras públicas y operadores públicos, el intercambio de la información relevante encontrada en Internet, y la resolución de los problemas que se presentan cotidianamente.
  - La formación virtual estimuló a los componentes de los grupos a intercambiar ideas, discutir y tomar decisiones en común, y, también, a razonar sobre sus opiniones en un ambiente democrático.

## Recomendaciones

- Potenciar el equipo de Gestión del Conocimiento para fortalecer, consolidar y ampliar los alcances de esta experiencia.
  - Mantener el programa de capacitación en el uso de las TIC dirigido a profesionales del PNCVFS, porque potencia su impacto y fortalece sus competencias en la prevención y atención de la violencia.
  - El PNCVFS debe buscar los mecanismos y alternativas para contar con Internet en todos sus servicios. Esto ampliaría las audiencias de ambas plataformas y las acercaría a las servidoras y los servidores que trabajan lejos de la capital y que actualmente carecen de conexión a la red.
- Sensibilizar al personal directivo y profesional en los beneficios de participar en la capacitación en entornos virtuales de aprendizaje. La virtualidad es una modalidad de aprendizaje que al utilizar recursos creativos puede ser tan interesante como la presencial. Para lograrlo se requiere trabajar en conjunto con el equipo directivo y el personal de recursos humanos a fin de promover este sistema al interior del PNCVFS.
  - Formar a las y los profesionales como tutoras y tutores virtuales en las regiones del país, a fin de escalar las experiencias de los cursos a nuevos públicos.

## Equipo responsable de la buena práctica:

### **Nidia Sánchez Guerrero**

Licenciada en Comunicación.

Ingreso a laborar al Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS) del MIMP en el año 2014. Durante el desarrollo de la Buena Práctica se desempeñó como Especialista en Sistematización y Gestión del Conocimiento en la Unidad de Gestión de la Información y Gestión del Conocimiento (UGIGC) del PNCVFS.

---

### **Teresa Viviano Llave**

Licenciada en Trabajo Social y Magister en Política Social.

Ingreso a laborar al Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS) del MIMP en el año 2001. Durante el desarrollo de la Buena Práctica se desempeñó como Especialista Social en la Unidad de Gestión de la Información y Gestión del Conocimiento (UGIGC) del PNCVFS.