

# Información para decidir mejor

La experiencia de implementar el sistema de registro e  
información estadística del Programa Nacional Contra  
la Violencia Familiar y Sexual



Experiencia desarrollada por:  
**Equipo Técnico de la Unidad de Generación de  
Información y Gestión del Conocimiento**

Orlando Angulo Lopez (2012 - 2015)  
Anthony Gamarra Cajavilca (2014 - 2015)  
Marleny Llanos Condori (2010 - 2015)

Deysi Gálvez Lume (2007 - 2014)  
Teresa Viviano Llave (2001 - 2012)

Sistematizado por:  
**Teresa Viviano Llave**  
Especialista en Gestión del Conocimiento

Programa Nacional Contra la  
Violencia Familiar y Sexual

Crear, organizar y sostener en el tiempo un sistema de registro y estadísticas es fundamental, cuando se trata de planificar estrategias efectivas contra la violencia familiar y sexual. Esa fue la tarea emprendida por las/os profesionales de la Unidad de Generación de Información y Gestión del Conocimiento. Un reto que nunca termina, y es que los datos siguen generándose, siguen registrándose.

## Resumen

---

El Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS) es una unidad ejecutora del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) que tiene entre sus funciones diseñar, formular e implementar metodologías y procedimientos del sistema de información y estadística, para el monitoreo y evaluación en materia de violencia familiar y sexual.

Hasta 2001, después de más de 20 años de aprobación de la Ley 26260, Ley de Protección frente a la Violencia Familiar, la falta de datos e información impedía desplegar desde el Estado estrategias intensivas de atención y prevención, al desconocerse las causas, las características y la magnitud de la violencia familiar y sexual en el Perú.

Al crearse el PNCVFS se planteó como reto el diseño e implementación de un sistema de registro e información que brinde datos confiables, accesibles y oportunos para la toma de decisiones. Este trabajo se inició en 2002, cuando el programa contaba con 36 Centros Emergencia Mujer (CEM)<sup>1</sup> a nivel nacional.

En ese entonces, los CEM no llevaban un registro estandarizado ni procesaban las estadísticas.

---

[1] Son servicios públicos especializados, interdisciplinarios y gratuitos que brindan atención integral para contribuir a la protección, recuperación y acceso a la justicia de las personas afectadas por hechos de violencia familiar y sexual. Realizan acciones de prevención, promoción de una cultura democrática y respeto a los derechos humanos.

Posteriormente, en 2002, el PNCVFS diseñó una metodología de trabajo que logró producir estadísticas confiables, oportunas y accesibles, basadas en registros administrativos para visibilizar el problema y facilitar la toma de decisiones.

Esta metodología consiste en identificar las necesidades estratégicas de información para afinar la política social, formar un equipo humano con habilidades en gestión de información, desarrollar formatos de registro adaptados a las/os usuarias/os de los servicios, diseñar mecanismos ágiles de procesamiento de datos y establecer rutinas de control de calidad. A esto se sumaron procesos permanentes de minería de datos, sistematización de información y comunicación de resultados.

El Sistema de Registro e Información Estadística se

implementó para visibilizar la problemática de violencia y para facilitar la toma de decisiones en materia de políticas y mejoramiento de los servicios. Después se implementarían procesos de sistematización de datos y comunicación de resultados, que han optimizado la utilidad de la información generada para la gestión del conocimiento.

Durante los 14 años de operación del programa, se han desarrollado un total de 11 subsistemas de registro, diseñados bajo un modelo común que contempla un conjunto de procesos que aseguran su continuidad, calidad y accesibilidad. La data del sistema se actualiza mensualmente y cualquier ciudadano/a puede descargar los reportes estadísticos de la página web y otras publicaciones del PNCVFS -que también hacen referencia a las estadísticas- sin necesidad de una petición administrativa.

## Contexto y problema

### Rescatando la información

¿Cómo diseñar estrategias para enfrentar la violencia familiar y sexual, cuando se carecía de información? Eso es lo que sucedía hace 15 años en el Perú, donde la falta de un registro estadístico diseñado metodológicamente limitaba el diseño de políticas efectivas a nivel nacional. Cuando no hay datos confiables, los esfuerzos de planificación se hacen a tientas, con los ojos vendados.

Esa situación tenía que acabar. Era el tiempo de organizar un registro con información confiable

que sirviera de base a los planes y estrategias para combatir la violencia familiar y de género y que, además, estuviera al alcance de todas y todas.

Las raíces de esta experiencia se remontan a 1996, año en el que el Perú ratificó los acuerdos de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención Belém do Pará), que establecía como obligaciones del Estado garantizar la investigación y recopilación de estadísticas y demás informaciones pertinentes sobre

las causas, consecuencias y frecuencia de la violencia contra la mujer, con el fin de evaluar la eficacia de las medidas para prevenirla, sancionarla y eliminarla.

A pesar de ese compromiso, hasta 2000 -después de más de 20 años de la entonces vigente Ley 26260<sup>2</sup>, Ley de Protección frente a la Violencia Familiar- no existía información suficiente para que el Estado desarrollara estrategias intensivas de atención y prevención de la violencia familiar y sexual. Tampoco se conocían las causas, las características y la magnitud de este problema social.

Este era un vacío informativo que desde el Estado debía terminar; por ello el Plan Nacional contra la Violencia hacia la Mujer del periodo 2002-2007 instó a las instituciones públicas a mejorar el conocimiento y el análisis de las causas que originan la violencia hacia las mujeres.

En 2001, el Instituto Nacional de Estadísticas (INEI) dio el primer paso y presentó la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (Endes 2000)<sup>3</sup>, la cual contenía las primeras estadísticas sobre violencia conyugal en mujeres en edad fértil; entonces, ese era el momento para que las instituciones públicas responsables dieran el segundo paso, desarrollando el potencial de sus registros administrativos para obtener información confiable sobre violencia familiar y de género.

### Desafío informativo

Fue entonces que el PNCVFS, creado en 2001 y en cuya estructura existía una Oficina de Investigación y Registro (OIR)<sup>4</sup>, responsable de diseñar mecanismos y estrategias para generar información, asumió el

desafío de generar estadísticas confiables, accesibles y oportunas que permitieran visibilizar el problema y orientar la toma de decisiones.

Esa sería una medida estratégica que llevó a diseñar e implementar un Sistema de Registro e Información Estadística sobre Violencia Familiar y Sexual.

Se debe precisar que, a diferencia del INEI, cuya información se obtiene de las encuestas poblacionales, el PNCVFS trabaja con los registros administrativos<sup>5</sup>, un tipo de fuente informativa económica y continua, lo que permite tomar decisiones informadas que dinamizan las acciones para el cambio en el día a día. Las fuentes informativas no se excluyen, sino se complementan.

Ese es precisamente uno de los aspectos innovadores de la práctica. Y es que en ese entonces aún no se vislumbraba en el país el potencial de los registros administrativos para la generación de estadísticas oficiales. Por esa razón, pocas instituciones orientaron sus esfuerzos a afinar los procedimientos metodológicos que aseguraran la calidad de los datos consignados en los registros de las instituciones públicas.

---

[2] Desde el 24 de noviembre de 2015 está vigente la Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar (Ley 30364).

[3] La Encuesta Demográfica y de Salud Familiar se aplica a mujeres entre 15 y 49 años con una inferencia departamental.

[4] Hoy denominada Unidad de Generación de Información y Gestión del Conocimiento.

[5] Son los datos registrados por entidades estatales para fines de control, supervisión, evaluación y monitoreo.



Gushiken<sup>6</sup>, en un diagnóstico acerca del estado de la información sobre violencia que generan las instituciones (es decir, los registros administrativos), sintetizó lo siguiente:

### **Diagnóstico de la información en el Perú (2004) Gushiken (2004)**

- La mayoría de los sistemas de información no está automatizado. El registro de información se realiza manualmente, en cuadernos cuyo formato depende, muchas veces, de cada establecimiento.
- Para hacer los informes mensuales, el personal de los niveles operativos debe realizar el conteo manual de la información y reportarlo al nivel central o intermedio correspondiente.
- El personal que realiza el registro y tabulado de la información, con frecuencia, es improvisado, sin capacitación, ni conciencia de la importancia de su función, lo que genera fallas en la calidad de los datos.
- No hay control de la calidad de la información ni conocimiento de niveles de subregistro.
- No se produce diseminación o intercambio entre las instituciones que generan información.

### **Generando estadísticas confiables**

Considerando la realidad de la Información en el Perú, no resultaba estratégico ni conveniente, al crearse el PNCVFS, resolver la necesidad de información

estadística recopilando registros administrativos que presentaban debilidades de oportunidad y calidad de las instituciones que intervenían en este problema, como la Policía Nacional del Perú, el Ministerio Público-Fiscalía de la Nación y el Poder judicial

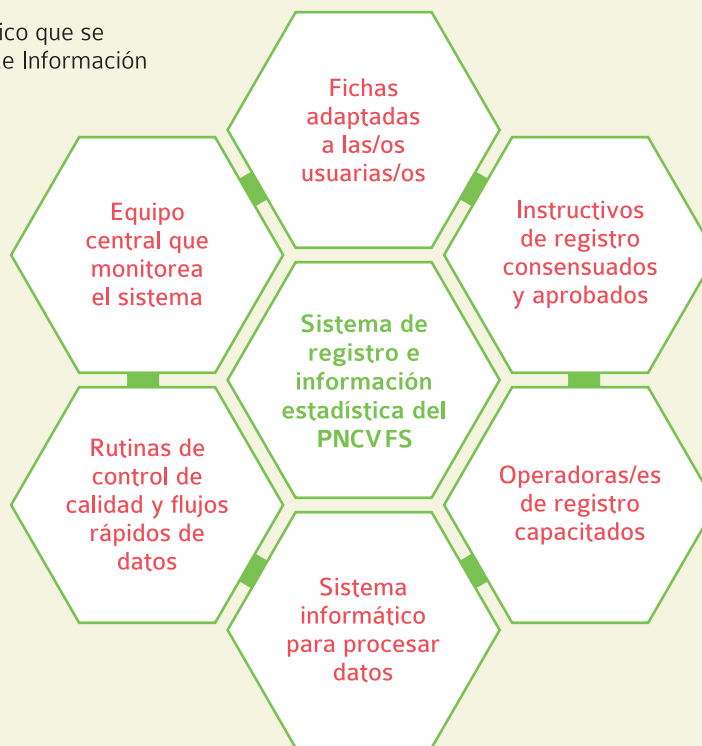
Dichas instituciones no contaban con sistemas de información que permitieran desarrollar procesos de minería de datos ni tenían mecanismos de inmediatez para atender los pedidos de información. Ante esa realidad, se decidió crear en el programa un sistema propio de información basado en registros administrativos. De esa manera, se obtendría data confiable, oportuna y continua.

El trabajo se inició en 2001, cuando el PNCVFS contaba con 36 Centros Emergencia Mujer (CEM)<sup>7</sup> a nivel nacional. En ese entonces, los CEM aún no llevaban un registro estandarizado ni procesaban estadísticas. Tampoco tenían un mecanismo organizado y sistemático de gestión de información de las/os usuarias/os, lo que generaba problemas con los expedientes y las acciones de las/os profesionales (que no se registraban), e impedía una evaluación y control del servicio. Ese problema ya fue solucionado y no se presenta actualmente.

[6] Gushiken, A. (2004). "Manejo de información para enfrentar la violencia e inseguridad ciudadana" [ponencia]. Unidad de Salud Mental, Facultad de Salud Pública y Administración, Universidad Peruana Cayetano Heredia.

[7] Son servicios públicos especializados, interdisciplinarios y gratuitos, que brindan atención integral para contribuir a la protección, recuperación y acceso a la justicia de las personas afectadas por hechos de violencia familiar y sexual. Realizan acciones de prevención, promoción de una cultura democrática y respeto a los derechos humanos.

**Figura 1.** Esquema metodológico que se aplicó al Sistema de Registro de Información Estadística del PNCVFS



Fuente: Elaboración propia

Desde 2002 se implantó un proceso metodológico común a todos los sistemas de información, pero se fue afinando y mejorando en los años siguientes. Es importante señalar que se considera como sistema a un conjunto de procesos y normas para producir y comunicar información; es decir, no es solamente el aplicativo informático, sino un conjunto más amplio de procesos organizados para un fin.

Finalmente se debe indicar que, en paralelo a la implementación de nuevos servicios del PNCVFS, se

crearon subsistemas de registro bajo el citado esquema metodológico, como son: Línea 100, Centro de Atención Institucional (CAI), Servicio de Atención Urgente (SAU), Estrategia Rural, Hogares de Refugio Temporal.

De esta manera, se logró producir estadísticas confiables, oportunas y accesibles para visibilizar el problema y facilitar la toma de decisiones que contribuirían al proceso de cambio, en lo referido a la violencia familiar y sexual.

## Diseño de la experiencia

### Registrar para evidenciar la violencia

#### Objetivos

1. Implementar un sistema de registro e información estadística oportuna, confiable y accesible en violencia familiar y sexual.
2. Visibilizar y posicionar la problemática de la violencia familiar y sexual para facilitar la toma de decisiones y dinamizar el cambio.
3. Proveer información a las instancias técnicas del PNCVFS, para monitorear y evaluar la calidad de los servicios y mejorar la eficacia de las intervenciones.

#### Público beneficiario

La creación del Sistema de Registro e Información Estadística no solo es de utilidad para las diversas áreas del MIMP; lo es también para otras instituciones del sector público y del ámbito privado. Además, investigadoras/es sociales y la ciudadanía en general tienen acceso a la data.

El cuadro de abajo explica con detalle lo referido al público beneficiario.

**Cuadro 1: Público objetivo interno y externo del Sistema de Registro e Información Estadística**

Interno	Externo
<ul style="list-style-type: none"><li>- Oficina General de Monitoreo y Evaluación de Políticas y Gestión Descentralizada</li><li>- Oficina del Sistema de Control Interno</li><li>- Oficina de Planeamiento y Presupuesto</li><li>- Unidades técnicas de línea</li><li>- Servicios de atención</li><li>- Oficina de Comunicación</li><li>- Alta Dirección y direcciones de línea</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Instituciones que brindan servicios y prestaciones en violencia familiar</li><li>- Investigadoras/es</li><li>- Medios de comunicación</li><li>- Ministerios</li><li>- Universidades</li><li>- ONG</li><li>- Congreso de la República</li><li>- INEI</li><li>- Organismos internacionales</li><li>- Gobiernos locales y regionales</li><li>- Instituciones educativas</li><li>- Público en general interesado</li></ul>

Fuente: Elaboración propia

## Etapas

En los 14 años de existencia del PNCVFS-MIMP se pueden distinguir tres fases en el proceso de desarrollo del Sistema de Registro e Información Estadística.

Esto significa que a los avances de la primera etapa se suman los procedimientos e innovaciones realizadas en los periodos siguientes (ver cuadro 2 de la página siguiente).

Figura 2. Etapas de implementación



## Cuadro 2: Etapas y plazos de la experiencia del Sistema de Registro e Información Estadística

Etapa	Detalle
<p>Diseño e implementación de los primeros Sistemas de Registro<sup>8</sup></p>	<p><b>Diciembre de 2001:</b> se realizó el I Taller Nacional de Coordinadores de CEM. Se presenta el proyecto del Sistema de Registro e Información Estadística en violencia familiar y sexual. Se capacita para estandarizar conceptos y usar una ficha única para los 36 CEM.</p> <p><b>Julio de 2002:</b> se implementa el Subsistema de Registro de Casos y Atenciones en los 36 CEM. Durante siete meses se realizaron viajes para capacitar e implementar el sistema a nivel nacional.</p> <p><b>Marzo de 2002:</b> se diseña el Subsistema de Registro de Llamadas Telefónicas de la Línea Ayuda Amiga.</p> <p><b>Enero de 2003:</b> se consolida la primera base de datos anual y se emite el documento perfil de los casos atendidos en 2002. Se atienden más de 100 pedidos de información estadística.</p> <p>Se cuenta con 48 CEM integrados al sistema de registro y un servicio de orientación telefónica.</p> <p>Se desarrolla el Taller Nacional de Admisionistas de CEM (responsables de los registros).</p> <p><b>Marzo de 2004:</b> implementación del Subsistema de Registro de Eventos Preventivos Promocionales de los CEM.</p>
<p>Incorporación de procesos de sistematización e incidencia para el cambio</p>	<p><b>Octubre de 2005:</b> se inicia la línea de publicaciones a partir de la sistematización de datos en la modalidad de libro, cartillas y folletos. Se presenta la casuística en los documentos:</p>

[8] Es un mecanismo por el cual varias unidades operativas generan, de manera ordenada y sistemática, información que se acopia y procesa en una unidad central que genera reportes estadísticos.

Etapa	Detalle	Años
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maltrato y abuso sexual en niños, niñas y adolescentes: una aproximación desde los casos atendidos en los CEM.</li> <li>• Violencia familiar en las personas adultas mayores: aportes desde la casuística de los CEM.</li> </ul> <p><b>Enero de 2006:</b> implementación del Subsistema de Registro de las Sociedades de Beneficencia Pública (RITA), servicios que derivaban casos a los CEM o brindaban atención en los lugares sin cobertura del PNLCVFS.</p> <p><b>Enero de 2007:</b> implementación del registro del CAI (Centro de Atención Institucional para varones agresores ).</p> <p><b>Marzo de 2008:</b> desarrollo de la web para comunicar la metodología de los registros (pestaña “metodología de registro”).</p> <p>Desarrollo de la segunda versión del registro de casos de los CEM que integra información de todas las áreas profesionales.</p> <p>Se inicia la serie de compendios estadísticos digitales.</p> <p><b>Marzo de 2009:</b> creación del Registro de Femicidio.</p>	
Incorporación de procesos de gestión del conocimiento	<p><b>Enero de 2011:</b> desarrollo del Registro Chat 100.</p> <p><b>Marzo de 2011:</b> desarrollo del Registro del Servicio de Atención Urgente (SAU).</p> <p>Elaboración de alertas informativas, paneles informativos con estadísticas de los CEM y reuniones de comunicación de resultados a nivel local.</p> <p>Implementación de procesos de capacitaciones presenciales y virtuales.</p> <p>Desarrollo de sistemas de registro vía web.</p> <p>Desarrollo de boletines estadísticos y comunicación de resultados.</p> <p>Desarrollo de sistema integrado de información estadística SIR-VFS.</p>	



## Desarrollo de la experiencia



**PREMIO 2015**  
BUENAS PRÁCTICAS  
EN GESTIÓN PÚBLICA

### RECONOCIMIENTO ESPECIAL POR DATOS ABIERTOS

Otorgado a:

## PROGRAMA NACIONAL CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL

**Por la Buena Práctica en Gestión Pública:**

Estadística confiable y accesible: Sistema de Registro e Información Estadística del Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual

Lima, 03 de setiembre de 2015

Caroline Gibu  
CAD Ciudadanos al Día



Reconocimiento Especial del Ciudadanos Al Día (CAD) a las entidades que cuentan con sistemas de información de DATOS ABIERTOS, entre ellas al Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual en el marco del Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública. 2015.

El PNCVFS ha implementado un sistema de información estadística basado en registros administrativos que produce datos confiables, oportunos, accesibles y de manera continua desde 2002 hasta la fecha. Toda esa información está almacenada y se encuentra a disposición del público en general en la página web del PNCVFS.

La implementación del sistema se realizó con el propósito de visibilizar la problemática de violencia familiar y sexual y, a la vez, facilitar la toma de decisiones en materia de políticas. Ese fue el punto de partida; luego se irían incorporando procesos de sistematización de datos y comunicación de



Algunas de nuestras publicaciones basadas en la casuística de los registros.

resultados, los cuales han optimizado la utilidad de la información generada para la gestión del conocimiento.

En este proceso se ha desarrollado una metodología de trabajo para la captura de información en zonas lejanas y con limitado acceso informático y tecnológico, como las “plantillas” en Excel. Estas son soluciones que utilizan las funciones de las hojas de cálculo del programa Excel y son diseñadas por el equipo estadístico de la Unidad de Generación de Información y Gestión del Conocimiento (UGIGC).

Se caracterizan por tener un formulario para el registro de datos con reglas de validación que reducen los

errores. Incorporan fórmulas, gráficos y macros para el registro y la gestión de bases de datos, las cuales se actualizan a medida que se ingresa la información. Por su reducido tamaño, son enviadas y recepcionadas vía correo electrónico (previo proceso de encriptado con clave). En la sede central son integradas a la base general, para ser procesadas en conjunto.

Desde un primer momento, la eficacia de esta solución ha sido posible gracias a la capacitación de las/los admisionistas de cada uno de los servicios del PNCVFS, tanto de manera presencial o vía *e-learning* en los aspectos conceptuales y metodológicos del registro como también en el uso del Excel para el procesamiento de datos.

Se debe mencionar además que el sistema es una herramienta útil para monitorear y evaluar los procesos de atención y prevención de los diferentes servicios del programa, mediante el flujo inmediato de información organizada y la emisión de alertas informativas<sup>9</sup>.

Siendo una necesidad de cada servicio contar con su propio mecanismo de información, se han desarrollado un total de 11 subsistemas de registro.

Estos 11 subsistemas de registro se han implementado bajo un modelo común que contempla un conjunto de procedimientos (ver la figura siguiente) que la práctica ha validado como eficaces en la generación de estadísticas basadas en registros administrativos.

[9] Las alertas informativas son emitidas semanalmente por el/ la profesional de admisión de cada servicio, con la finalidad de comunicar a los profesionales sobre las intervenciones pendientes (informe, evaluación, denuncia, apersonamiento, gestiones sociales, etc.). Se enfatiza en los casos de alto riesgo.

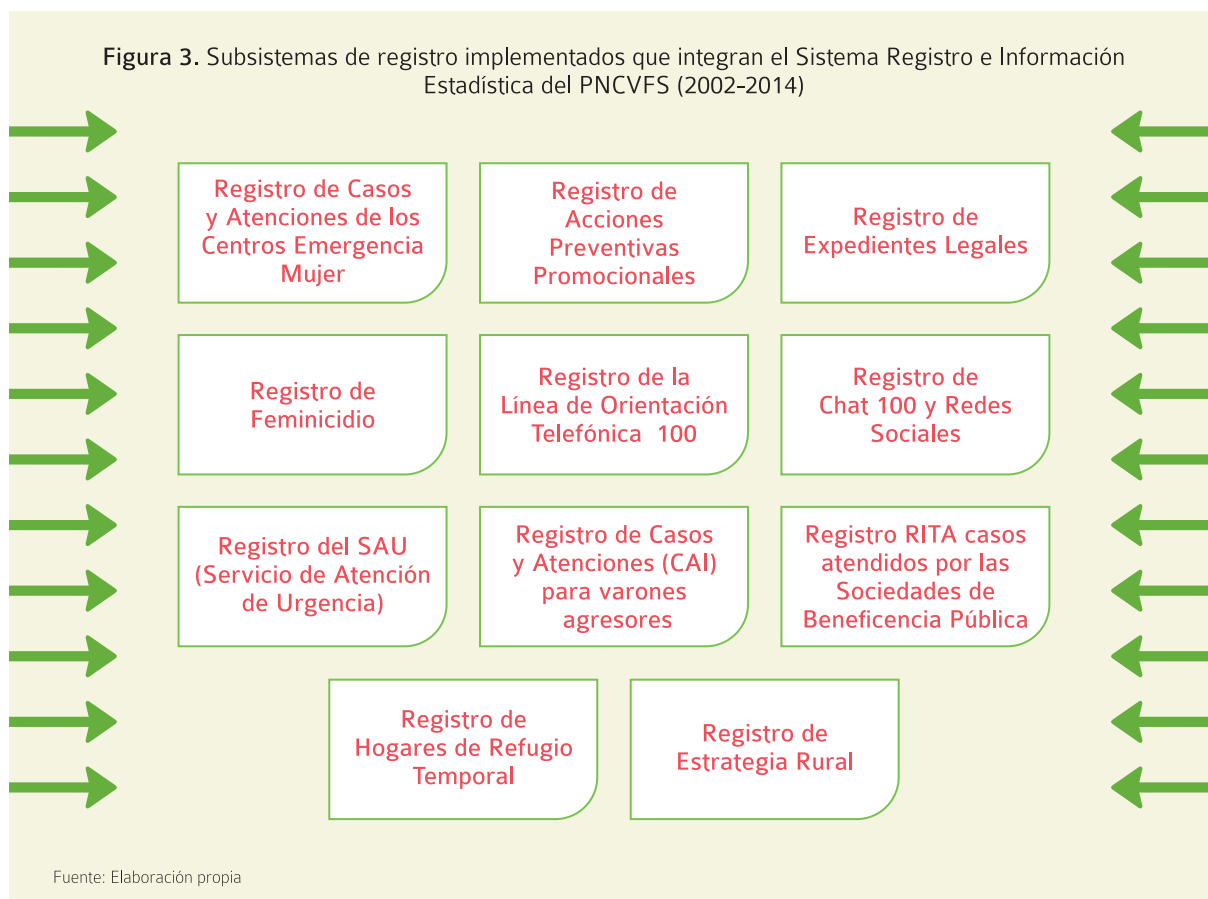
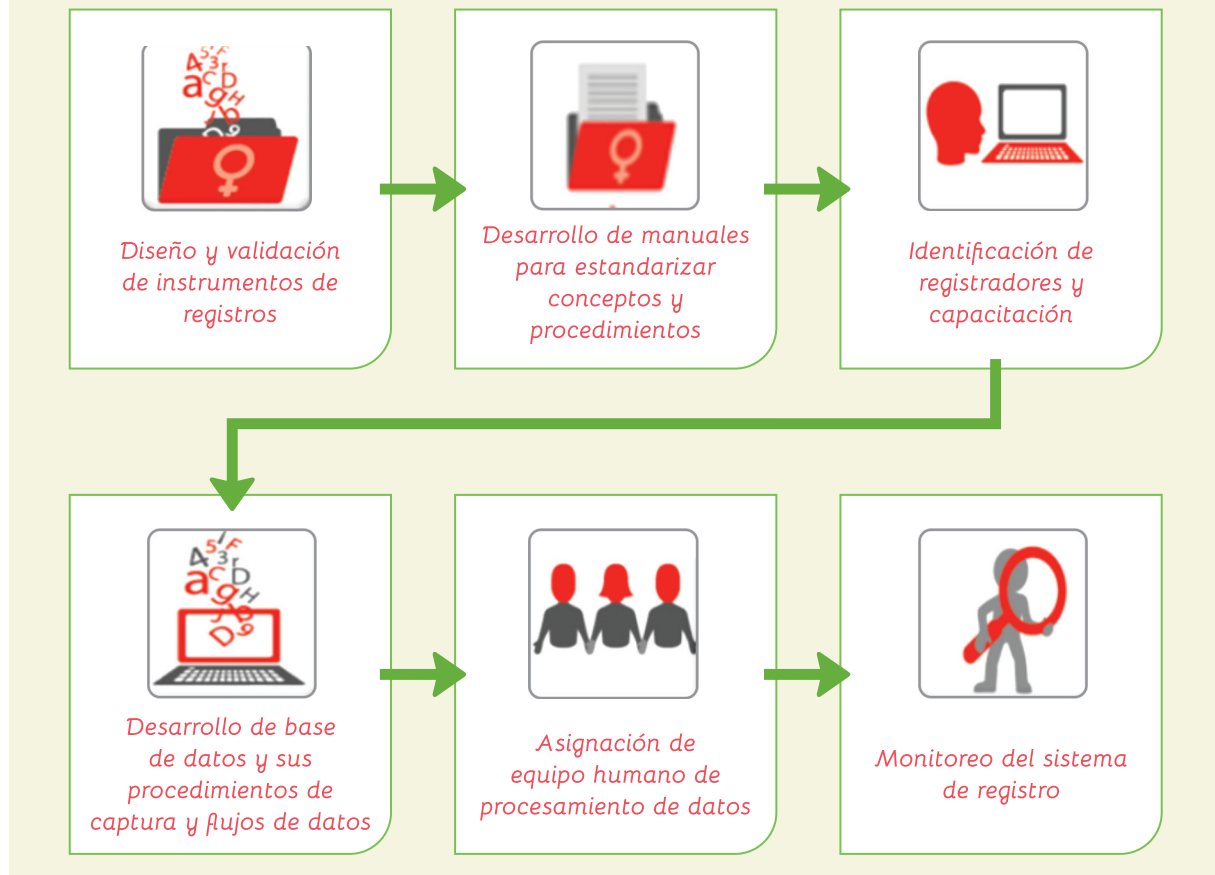


Figura 4. Procedimientos para implementar un sistema de registro e información basado en registros administrativos



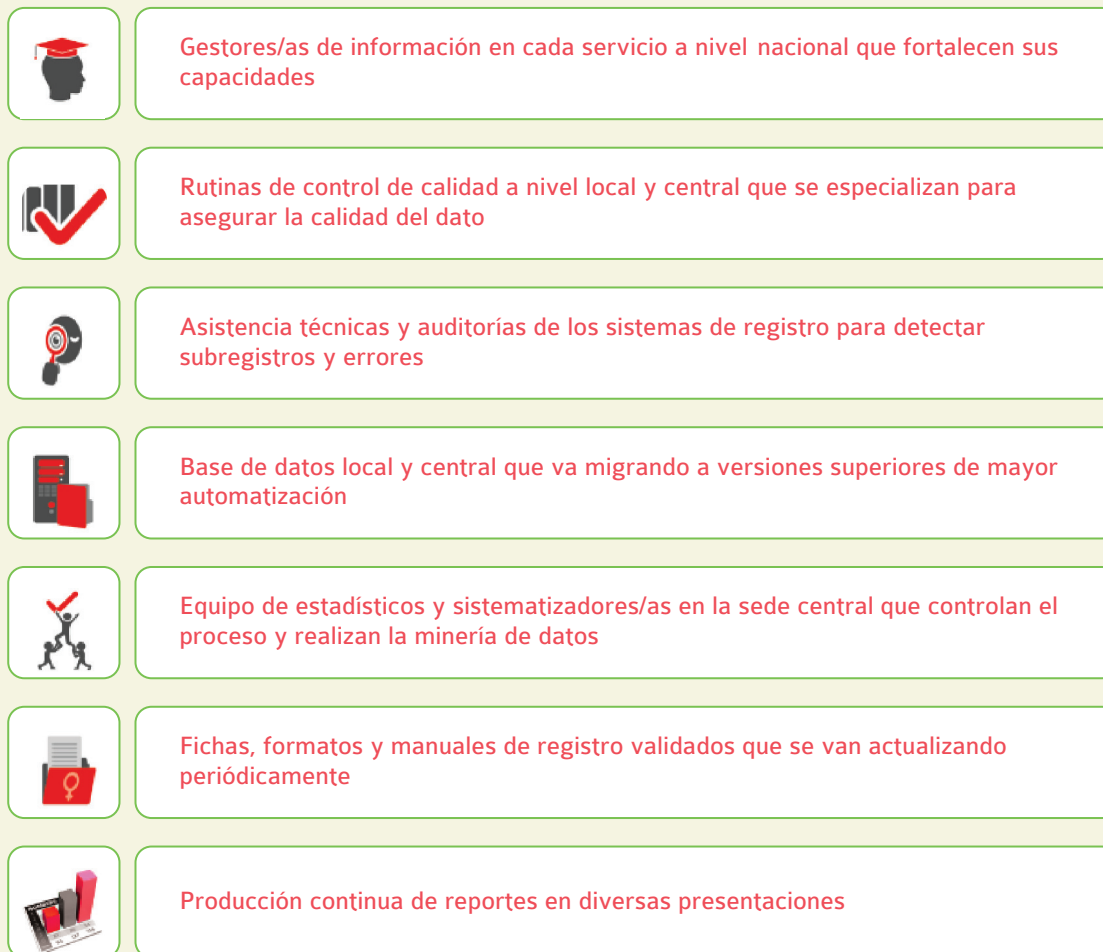
Una vez implementado el Sistema de Registro de Información se debe contar con rutinas de mantenimiento y actualización a fin de garantizar su utilidad y vigencia en el tiempo.

Por esa razón, el PNCVFS cuenta con operadores/as de registro sensibilizados/as en la problemática y capacitados/as como registradores/as y gestores/as

de información, quienes aseguran la calidad de los datos y la oportunidad en la captura. Su alto nivel de compromiso les permite identificar oportunamente los riesgos y tomar acciones para que la información llegue a tiempo.

Se cuenta con una base de datos para cada registro: caso, intervención, evento, consulta telefónica

Figura 5. Procedimientos para dar continuidad a los sistemas de registro e información



Fuente: Elaboración propia

y derivación. Esto permite realizar procesos de minería de datos, utilizando un *software* con licencia de procesamiento de datos que se va actualizando periódicamente, para ganar mayor automatización.

Los criterios de calidad de esta buena práctica son mostrados en la figura de arriba.

Detallamos a continuación:

- Se produce información de los registros de manera ininterrumpida desde 2002. Los reportes están organizados en las variables básicas: sexo, grupo de edad, región y tipo de violencia. También se

procesan reportes más específicos, que incluyen la presentación de más de 20 variables.

- El Sistema de Información Estadística del PNCVFS se actualiza mensualmente. Cualquier persona, sin necesidad de una petición administrativa, puede descargar de la página web los reportes estadísticos y las publicaciones del PNCVFS.
- Se preparan publicaciones para cubrir necesidades de información más especializadas.
- La información pasa por rutinas de control de calidad tanto a nivel local como a nivel central.

Figura 6. Criterios de calidad que caracterizan esta práctica



Fuente: Elaboración propia



- La metodología de registro, incluidos los formatos y manuales, está a disposición de cualquier persona o institución en la página web.
- El sistema funciona gracias a un trabajo colaborativo entre los servicios y la instancia central. Son aproximadamente 280 personas directamente involucradas en la captura y el procesamiento de la información de los registros.

## Equipo

Al año 2015, el equipo de la Unidad de Generación de Información y Gestión del Conocimiento (UGIGC) está conformado por cinco personas. En 2002 la unidad tenía solo dos personas. A este equipo se suma el personal responsable del registro en cada servicio: 226 admisionistas de CEM, 3 admisionistas de CAI, 1 operadora de Chat 100 y 50 operadoras/es de Línea 100. En total, 280 personas.

**Cuadro 3: Principales funcionarios vinculados con la buena práctica**

Función o rol	Nombre del responsable	Actividades que desarrolló
1. Diseño	Teresa Viviano Llave	Diseño de fichas y formatos, manuales, base de datos.
2. Implementación	Teresa Viviano Llave Deysi Gálvez Lume	Desarrollo de capacitaciones, monitoreo, sistematización.
3. Administración	Equipo de la UGIGC Marleny Llanos Orlando Angulo Deysi Gálvez Anthony Gamarra	Diseño de nuevos sistemas, mantenimiento y administración del sistema, optimización y ampliación de nuevos registros.
4. Gestión	Luis Chira La Rosa Olga Bardales Mendoza (2012-2015) Teresa Viviano Llave (2005-2007)	Dirección y diseño de las políticas de la oficina y gestión.
Fuente: Elaboración propia		

## Dificultades

Las dificultades internas que enfrentó este proceso y cómo se solucionaron, se detallan en el cuadro 4.

Cuadro 4: Dificultades internas y la forma como se enfrentó	
Dificultad interna	¿Cómo la enfrentó?
<ul style="list-style-type: none"><li>Equipo del personal de registro insuficiente.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Se sustentó los beneficios que genera la información para el posicionamiento del PNCVFS y la visibilización de la violencia familiar y sexual. En la actualidad se cuenta con un equipo de profesionales estadísticos/as dedicado/as al procesamiento de los datos.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Limitado presupuesto para automatización de registros.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Se optimizó el uso de los recursos existentes y se posicionó la producción de estadísticas dentro de las actividades del Plan Operativo Institucional. Se logró un incremento del presupuesto para la UGIGC y el apoyo de la cooperación internacional.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Bajos sueldos del personal asignado al registro.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Se realizó una valoración de puestos para facilitar el incremento de las remuneraciones.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Alta rotación y renuncia del personal de registro.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Se fidelizó mediante la adecuación del puesto, dotándolo de labores especializadas.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Limitada capacitación del personal dedicado al registro.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Se capacitó al personal antiguo y nuevo en técnicas de procesamiento de datos, ofimática, sistematización y comunicación de resultados. Se modificó los términos de referencia para asegurar que el personal nuevo tenga conocimientos a nivel intermedio de Excel y ofimática.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Dificultad para capacitar a nuevos registradores de zonas lejanas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Inducción de <i>e-learning</i>: se desarrolló un tutorial autoinstructivo multimedia para la inducción del nuevo personal de admisión. De esa manera, cuando viajaban a Lima para la firma de su contrato, se les enseñaba el uso del tutorial autoinstructivo. Las dudas y aclaraciones eran resueltas mediante comunicaciones a redes privadas de telefonía (RPC o RPM) de los responsables de registro de la sede central. Se han desarrollado capacitaciones virtuales.</li></ul>

Dificultad interna	¿Cómo la enfrentó?
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dificultad para las comunicaciones y control del envío de datos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se implementó y dotó a todos los CEM de RPC, para facilitar la comunicación a través de esa red telefónica. Se instauró la rutina de que el/la admisionista llamara a la sede central, para asegurar la recepción de su información. En la actualidad 100 CEM cuentan con internet.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Incumplimiento de plazos en el envío de información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Este problema fue superado gracias a un sistema de control personalizado. En la actualidad, el/la admisionista tiene mucho cuidado en el registro de la información y se asegura del envío oportuno de la data, aún en situaciones desfavorables como la falta de fluido eléctrico, inoperatividad del equipo de cómputo o caída del servicio de internet. El inconveniente es rápidamente observado mediante un documento de jefatura y se toman las medidas para brindar la asistencia técnica.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidad de software para procesar datos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se aprovecharon las utilidades del Excel y el uso de su función de macros.</li> <li>Se fue adquiriendo programas licenciados.</li> <li>En la actualidad todos/as los/las profesionales estadísticos/as que procesan datos cuentan con este aplicativo licenciado.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Problemas en la migración de datos al pasar a nueva versión del sistema.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se trabajó con dos versiones del sistema: sistema de contingencia y sistema para implementar. De esta manera se identificaban las diferencias e inconsistencias.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Limitado parque informático.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inicialmente la falta de equipos informáticos era la principal limitación para el registro. En la actualidad, el/la admisionista cuenta con un equipo de cómputo dedicado con conexión a internet (en los lugares donde se brinda el servicio). Este es el equipo de mejor calidad y rapidez en el procesamiento de datos.</li> </ul>
<p>Fuente: Elaboración propia</p>	

Las dificultades externas que se enfrentaron en este proceso fueron las siguientes:

Cuadro 5: Dificultades externas y la forma como se enfrentaron	
Dificultad externa	¿Cómo se enfrentó?
<ul style="list-style-type: none"> <li>Alta demanda de datos en fechas de campaña.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se diseñan carpetas temáticas en fechas de campaña para ser descargadas de la página web.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Alta demanda para entrega de "datos que no se recogen en las fichas".</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se han ido incorporando nuevas variables para levantamiento de información.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pedidos de información procesada y específica para investigaciones y monografías.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se diseñaron los compendios digitales anuales y mensuales, a fin de que cada investigador/a seleccione y busque su propia información dentro de toda la estadística producida.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Durante el proceso de transferencia de los CEM a los municipios en 2011, estas instituciones locales no pusieron el suficiente interés para capturar y remitir información a la sede central del MIMP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inducción con los/as tomadores/as de decisión de las municipalidades, a fin de que se mantenga la producción de datos. Después de una intensiva labor de sensibilización, se logró la colaboración en la mayoría de los casos. En las situaciones de renuencia total, se asignó y contrató a un/a digitador/a de apoyo para la captura de datos. Se aprovechó la presencia de las/os admisionistas gestoras/es de información que seguían laborando, quienes apoyaron en la labor de incidencia para la producción de datos.</li> </ul>
Fuente: Elaboración propia	

## Aliados y difusión

En lo referido a la difusión, se deben resaltar los siguientes aspectos:

- La metodología de trabajo y los instrumentos de la buena práctica están en la página web. El acceso a los documentos es libre.
- Los datos generados por el sistema de información

son difundidos en la página web a través de más de 200 reportes estadísticos disponibles para descarga gratuita. Así también la difusión se ha efectuado en las reuniones de comunicación de resultados que desarrollan los CEM y en los medios de comunicación, para dar cuenta de las situaciones de violencia familiar, violencia sexual y feminicidio.

**Cuadro 6: Aliados internos y externos**

Aliados internos	Aliados externos
<ul style="list-style-type: none"><li>• Dirección General Contra la Violencia de Género</li><li>• Dirección General de Población y Desarrollo</li><li>• Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes</li><li>• Dirección General de la Familia y la Comunidad</li><li>• Dirección General de la Oficina General de Monitoreo, Evaluación de Políticas y Gestión Descentralizada (e)</li><li>• INABIF</li><li>• CONADIS</li></ul>	<p><b>Públicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ministerio de Economía y Finanzas</li><li>• Instituto Nacional de Estadística (incluía la información producida en sus compendios estadísticos y en el Sistema del Plan Estadístico Nacional [Sispen])</li><li>• Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana (Conasec)</li><li>• Congreso de la República del Perú</li><li>• Defensoría del Pueblo</li></ul> <hr/> <p><b>Privados</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Medios de comunicación</li><li>• Universidades</li><li>• ONG</li></ul>

Fuente: Elaboración propia

## Resultados

---

- 1. Sistema implementado:** se cuenta con un sistema de registro e información estadística automatizado que genera información accesible, confiable y oportuna, lo que ha fortalecido los procesos de toma de decisiones y contribuye a optimizar la intervención profesional dentro de los servicios. A la fecha está en implementación una versión superior del sistema en modo cliente servidor y modo web.
- 2. Liderazgo en datos:** se ha fortalecido al PNCVFS como referente importante en la producción de información estadística relacionada con la violencia familiar, sexual y feminicidio.
- 3. Condiciones para el Incremento del conocimiento:** el sistema ha facilitado con evidencia empírica el conocimiento de la violencia familiar, sexual y feminicidio. La base de datos permite obtener perfiles de diferentes ámbitos y tipos de la violencia: conyugal, a las/os adultas/os mayores, el abandono, el abuso sexual intrafamiliar, la violencia hacia la mujer y el varón, la explotación sexual, la violencia en jóvenes y familiar en zonas rurales, etc.
- 4. Toma de decisiones informadas:** los datos producidos y sistematizados han permitido tomar decisiones para la ampliación y mejora de los servicios. La demanda de los casos y la incidencia por distritos y provincias sirve de base para la elección de los lugares en los que se implementará o trasladará un nuevo servicio. También se pueden identificar los grupos vulnerables (zonas de mayor abuso sexual de adolescentes y explotación sexual) y seleccionar, priorizar estrategias y asignar recursos.
- 5. Base de datos consolidada para monitoreo longitudinal:** al contarse con 14 años de información recopilada bajo los mismos criterios y procedimientos metodológicos, se pueden hacer análisis de tendencia longitudinal.
- 6. Visibilización de la violencia familiar:** mediante la provisión de datos a los medios de comunicación y a las instituciones que trabajan el tema, los cuales sirven de insumo para elaborar notas de prensa. En la actualidad, la mayoría de las notas periodísticas y reportajes televisivos sobre este problema incluyen datos estadísticos del PNCVFS-MIMP. También se brinda insumos para elaborar materiales de campañas de sensibilización y prevención.
- 7. Desarrollo de capacidades para la gestión de información:** se ha entrenado y capacitado a 280 operadoras/es de registro, profesionales de las ciencias sociales, salud y educación, quienes han desarrollado habilidades para la generación de información y la gestión del conocimiento.



**Cuadro 7: Resultados expresados con indicadores específicos**

Variable	Indicador	Situación previa a la experiencia	Resultados después de la experiencia
Sistema de información automatizado	Número de sistemas de información	0	1
Subsistemas de registro	Número de subsistemas de registro	1	11
Operadores de registro entrenados en gestión de información	Número de operadores de registro entrenados	2	280
Servicios que producen información estadística	Número de servicios que producen información estadística	36	234
CEM que emiten alertas informativas semanalmente para asegurar la atención oportuna	Número de CEM que emiten alertas informativas	0	225
Bases de datos anuales	Número de bases de datos	0	11
Publicaciones que analizan casuística	Número de publicaciones (libros)	0	12
Reportes producidos por año	Número de reportes producidos por año	2	132
Boletines digitales producidos por año	Número de boletines digitales producidos por año	0	12
Boletines impresos producidos por año	Boletines impresos producidos por año	0	1

Fuente: Elaboración propia

## Lecciones aprendidas

---

En el proceso de creación y optimización de los registros administrativos y estadísticos, se aprendieron las siguientes lecciones:

1. Los registros administrativos son herramientas potentes para dar cuenta y visibilizar la violencia familiar, sexual y el feminicidio, cuando integran procesos de sistematización y comunicación de resultados.
2. Generar una metodología de disseminación y uso de los datos es lo que le da valor agregado a

los sistemas de registro. La sistematización y la socialización de resultados son fundamentales.

3. Un sistema de información se sostiene sobre la base de las rutinas de flujo de información bien diseñadas y el buen desempeño de los/as registradores/as. Es fundamental el papel de gestoras/es de información como elemento clave dentro de las organizaciones que producen conocimiento.



## Orlando Angulo

Licenciado en estadística, egresado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), trabaja en el programa desde 2012. Actualmente es responsable del rediseño y mejora del Sistema Integrado de Registro de Violencia Familiar y Sexual (SIRVFS) en su nueva versión web. Orlando considera que la información confiable y oportuna es fundamental para la toma de decisiones y para ello se requiere un sistema amigable, rápido, seguro y automatizado, y eso es lo que él busca en el desarrollo del SIRVFS.

---

## Marleny Llanos Condori

Ingeniera estadística e informática, egresada de la Universidad Nacional del Altiplano (UNA), trabaja en el programa desde 2010, lidera el equipo de especialistas estadísticos que generan reportes y boletines estadísticos. Ella nos dice que adecuadamente presentados en formatos amigables, y de manera oportuna, los datos pueden hablar de manera eficaz de la frecuencia y gravedad de la problemática de la violencia familiar en el país.





## Anthony Gamarra Cajavilca

Bachiller en estadística de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), trabaja en el programa desde 2014. Es el encargado del registro de casos de los Centros Emergencia Mujer. Destaca su juventud, dinamismo y capacidad técnica. Anthony señala que la clave del éxito de los sistemas de información es una dinámica de comunicación horizontal, sistemática y cordial. La comunicación es siempre lo primero, concluye.

---

## Teresa Viviano Llave

Trabajadora social y magíster en Política Social de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), trabaja en el programa desde 2001, ha sido impulsora del sistema de registro de información. En la actualidad, como especialista en gestión del conocimiento se ha encargado de sistematizar la experiencia. Para Teresa el dato debe formar parte de un continuum transformador: dato, información, conocimiento, cambio y sostenimiento del cambio. Considera que la metodología ya se ha desarrollado dentro del programa, y es justamente eso, una de sus mayores satisfacciones profesionales.

