



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Letras y Ciencias Humanas
Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la
Información

La gestión del conocimiento en el Programa Nacional

Aurora

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Bibliotecología
y Ciencias de la Información

AUTOR

Nidia Ivonne SÁNCHEZ GUERRERO

ASESOR

Dr. Martin Alonso ESTRADA CUZCANO

Lima, Perú

2025



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Sánchez, N. (2025). *La gestión del conocimiento en el Programa Nacional Aurora*. [Trabajo de suficiencia profesional de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Nidia Ivonne Sánchez Guerrero
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	09802964
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0001-5639-3371
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Martin Alonso Estrada Cuzcano
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	08435943
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-5039-1108
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Carlos Enrique Agüero Aguilar
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09456191
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Elizabeth Gladys Ascencio Jurado
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08195836
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	María Alejandra Carbajal Requena
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	44215333

Datos de investigación	
Línea de investigación	E.3.3. Bibliotecología y Ciencias de la Información E.3.3.4. Gestión de la Información y el Conocimiento
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	Edificio: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (Mimp). País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Lima Latitud: -12.048333599327771 Longitud: -77.03481433372387
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Obligatorio. Marzo 2024-diciembre 2024
URL de disciplinas OCDE	Bibliotecología https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.08.03 Ciencias de la información https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#1.02.02 Interdisciplinariedad https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.09.01

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

A los diez días del mes de abril del dos mil veinticinco, a las doce horas, en acto público se reúne el jurado de sustentación integrado por los siguientes profesores del Departamento Académico de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos:

Carlos Enrique Agüero Aguilar	Presidente
Martín Alonso Estrada Cuzcano	Asesor
Elizabeth Ascencio Jurado	Informante
María Carbajal Requena	Informante (Experta externa, Programa Nacional Aurora)

Con el fin de recibir la sustentación del trabajo de suficiencia profesional: **LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EL PROGRAMA NACIONAL AURORA**, presentada por la bachiller **NIDIA IVONNE SÁNCHEZ GUERRERO**

Concluida la sustentación, el jurado procedió a la calificación con el siguiente resultado:

Aprobado con mención honrosa
Números (16) Letras (Dieciséis)

Luego del proceso de sustentación y la calificación correspondiente, se le comunicó a la graduando el resultado obtenido y el Jurado recomienda a la Facultad que se le otorgue el título profesional de **Licenciada** en Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Siendo las trece horas, se concluyó el acto por lo cual, los miembros del jurado dan fe de lo actuado firmando la presente acta.



Dr. Carlos Enrique Agüero Aguilar
Presidente (Auxiliar)



Dr. Martín Alonso Estrada Cuzcano
Asesor (Principal)



Mg. Elizabeth Ascencio Jurado
Informante (Asociada)



Lic. María Carbajal Requena
Informante (Experta externa)



CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo Martín Alonso Estrada Cuzcano, en mi condición de asesor acreditado con la Resolución Directoral N°008-2024-D-FLCH/UNMSM, del trabajo de suficiencia profesional, cuyo título es: LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EL PROGRAMA NACIONAL AURORA, presentado por la bachiller **Nidia Ivonne Sánchez Guerrero** para optar el título profesional de licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información, CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de 12% de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del título profesional de licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información.



DNI: 08435943

Dr. Martín Alonso Estrada Cuzcano

Índice de Contenido

CAPÍTULO I	7
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
1.1 Planteamiento del problema	7
1.2 Objetivos	19
1.3 Justificación e importancia del Trabajo de Suficiencia Profesional (TSP)	19
CAPÍTULO II	21
MARCO DESCRIPTIVO REFERENCIAL.....	21
2.1 Descripción de la institución	21
2.2 Antecedentes de la institución	23
2.2.1 Antecedentes de la gestión del conocimiento en el PNA	24
2.3 Áreas de Desarrollo Profesional	26
2.3.1 Áreas de Desarrollo Profesional	28
CAPÍTULO III.....	30
DESARROLLO EXPERIENCIA PROFESIONAL	30
3.1 Actividades profesionales	30
3.1.1 Actividades profesionales desarrolladas	31
3.1.1.1 Convocatoria Rumbo a las Buenas Prácticas	33
3.1.1.2 Fortalecimiento de capacidades del personal	35
3.1.1.3 Acompañamiento y asistencia técnica.....	37
3.1.1.4 Notas del conocimiento	38
3.1.1.5 Repositorio Institucional Aurora.....	39
3.1.1.6 Talleres internos para la mejora de habilidades.....	44
3.1.1.7 Reuniones de socialización de buenas prácticas y evidencias	45
3.1.1.8 Producción editorial y publicaciones	47
3.2 Competencias profesionales adquiridas	50
3.3 Reconocimientos y premios obtenidos	51
3.4 Lecciones aprendidas del trabajo realizado	55
CAPÍTULO IV	57
PROPUESTA.....	57
4.1 Plan de Mejora de la institución	58
4.2 Factibilidad de la propuesta	81
CAPÍTULO V.....	84
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	84

5.1 Conclusiones.....	84
5.2 Recomendaciones.....	85
REFERENCIAS	87
ANEXOS	91
Anexo 1: Taller de habilidades para optimizar la GC.....	91
Anexo 2: Curso virtual de sistematización de experiencias	104

Índice de Tablas

Tabla 1. Evolución de la gestión del conocimiento en la estructura funcional de la entidad	25
Tabla 2. Áreas de desarrollo profesional en la SGIC-UPPM-AURORA	28
Tabla 3. Actividades en Generación del conocimiento en las que se participa	32
Tabla 4. Buenas prácticas en la problemática de la VCMIGF 2022	34
Tabla 5. Buenas prácticas en la problemática de la VCMIGF 2023	35
Tabla 6. Actividades de Transmisión y Socialización del Conocimiento.....	39
Tabla 7. Contenido de la Plan de Mejora de Gestión del Conocimiento	59
Tabla 8. Cobertura donde operará el sistema de GC.....	60
Tabla 9. Características del desarrollo de conocimientos en Aurora	61
Tabla 10. Inclusión del Proceso Estratégico en el MOP del Programa	65
Tabla 11. Asistencia a cada taller	92
Tabla 12. Talleres internos de mejora de habilidades para optimizar la producción documental	92
Tabla 13. Personal que asistió a talleres de habilidades en GC	100
Tabla 14. Número de profesionales que asistieron a más de un taller	101
Tabla 15. Profesionales que asistieron a los cinco (05) talleres.....	101
Tabla 16. Nivel de conformidad, de 1 (bajo) al 10 (alto), con las siguientes afirmaciones:	102
Tabla 17. Desarrollo de contenidos del curso virtual.....	105
Tabla 18. Contenidos de la asistencia técnica.....	110

Índice de Figuras

Figura 1. Doble ciclo de la gestión del conocimiento	12
Figura 2. Organigrama del PNA.....	22
Figura 3. Mapa de Procesos Institucional	23
Figura 4. Organización de la UPPM	27
Figura 5. Plataforma de Gestión del Conocimiento para el fortalecimiento de capacidades.....	36
Figura 6. Producto Notas de Conocimiento	38
Figura 7. Lineamientos Repositorio Institucional Aurora	41
Figura 8. Boletín Novedades del Repositorio	42
Figura 9. Reporte visitas web al repositorio.....	43
Figura 10. Flyers de los Talleres de Habilidades.....	45
Figura 11. Flyers Reuniones de socialización de experiencias	47
Figura 12. Publicaciones Buenas Prácticas 2023	49
Figura 13. Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2023.....	52
Figura 14. Comunicado MIMP Premio	52
Figura 15. Reuniones de socialización	53
Figura 16. Reconocimiento a experiencias ganadoras del Concurso de Buenas Prácticas del Poder Judicial	54
Figura 17. Trofeo entregado al CEM en Centro de Salud Santa Julia, Piura	54
Figura 18. Diseño de Directiva para la gestión del conocimiento	69
Figura 19. Diseño de Lineamientos para la sistematización de experiencias y buenas prácticas.....	71
Figura 20. La gobernanza en la propuesta de mejora en la gestión del conocimiento	73
Figura 21. Generación de conocimiento de valor	75
Figura 22. Promoción de buenas prácticas con Unidades de Línea	78
Figura 23. Resumen de los documentos entregables y actividades.....	108

Resumen

Se describe el funcionamiento de la gestión del conocimiento en el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – Aurora del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) en el Perú. Se aborda el contexto, acciones, herramientas de gestión y la propuesta de mejora para la aplicación de la gestión del conocimiento en este programa social nacional, que promueve la generación, promoción y socialización de buenas prácticas en el quehacer institucional para el abordaje de la violencia hacia las mujeres e integrantes del grupo familiar.

Palabras clave. Gestión del conocimiento / Violencia contra las mujeres/ Gestión por procesos/ Sistematización de experiencias / Buenas prácticas / Perú /Nacional

Línea de investigación: E.3.3.4. Gestión de la información y del conocimiento

Abstract

The document explores the functioning of knowledge management in the Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – Aurora at the Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP in Peru. It addresses the context, actions, management tools and an improvement plan for the application of knowledge management in this Unidad Ejecutora.

The proposal consists of the application of knowledge management to promote the generation and promotion of experiences and best practices in institutional scope to address gender violence.

Keywords

Knowledge management / Violence against women / Process management / Capacity-building / Systematisation of experiences / Best practices

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

El Programa Nacional Aurora (en adelante, PNA) es una unidad ejecutora del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), que implementa servicios especializados de prevención, atención y protección frente a la violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual. En el marco de su accionar implementa la gestión del conocimiento para contribuir a la toma de decisiones en torno a la problemática de la violencia.

En el 2013 se aprobó en el Perú la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP) con el objetivo de orientar, articular e impulsar el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados, que impacte positivamente en el bienestar de la ciudadanía y el desarrollo del país. Esta Política, que actualmente tiene una mirada hacia el 2030, reconocía como una de las principales deficiencias de la gestión pública a la «carencia de sistemas y métodos de gestión de la información y el conocimiento». En este sentido, la PNMGP señaló que «no existe de manera institucionalizada un sistema de gestión de la información y del conocimiento, ni existe un sistema de recojo o transferencia de buenas prácticas; ni un registro de lecciones aprendidas, por lo que los errores son recurrentes, ocasionando que se busquen soluciones a problemas que ya fueron resueltos, con la consecuente ineficiencia o pérdida de tiempo, además de que las mejores prácticas no se aplican, ni se comparten».

El quehacer institucional no escapaba a este hallazgo, esto se puede expresar en el estado de los componentes del sistema de gestión del conocimiento en esta entidad,: i) en lo referido a la generación del conocimiento: no se habían planificado acciones que permitieran registrar los conocimientos del profesional que pertenece a la entidad o de aquel servidor/a que salía del trabajo por mejoras profesionales o asuntos familiares (considerando la alta rotación de personal que existe en determinados puestos de la entidad), había un limitado programa de incentivos no monetarios con respecto a la gestión del conocimiento, que facilitaran o impulsaran el interés del personal en gestionar los conocimientos institucionales; y ii) en lo referido a la transmisión del conocimiento:

existían una limitada producción de sistematizaciones, o eran elaboradas de manera aislada, sin un plan o programa que lo conciba, por lo tanto, no había una adecuada difusión de las mismas; no existía una participación coordinada e institucionalizada para presentar las experiencias institucionales o buenas prácticas en concursos externos, que valoren la experiencia profesional y el valor del trabajo del servidor/a público/a, lo cual hacía más compleja su presentación en concursos o la obtención de algún diploma o reconocimiento y se conociera dicha buena práctica en otros espacios de decisión o debate.

El PNA no escapa a este desfavorable diagnóstico de lo que ocurre a las entidades públicas, por lo que hace más de diez años empezó a incorporar la gestión del conocimiento en su quehacer institucional. Desde el 2013, año en que se encontraba vigente el Manual de Operaciones (2012), se incluye a la gestión del conocimiento dentro de las líneas de trabajo institucional. A lo largo de estos años, se puede señalar que ha habido una serie de logros, como por ejemplo la obtención de reconocimientos internos y externos a las experiencias de intervención social en violencia, la formación continua de trabajadores en la gestión del conocimiento institucional, la paulatina colección de materiales y publicaciones que facilitan la transmisión de conocimientos, entre otras; no obstante, también se han presentado barreras tales como la escasez de presupuesto, la dificultad en que el trabajador pueda registrar los conocimientos desde una perspectiva de servicio a la ciudadanía, la sobrecarga del trabajo que dificulta poder dedicar parte a documentar las buenas prácticas institucionales.

A la luz de una década de trabajo, se requiere, por un lado, presentar la experiencia de trabajo profesional realizado para identificar experiencias destacadas de intervención pública y buenas prácticas que puedan ser valoradas, replicadas o puestas en valor público, que contribuyan a dar respuesta a la problemática de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar; y, por otro, diseñar una propuesta de trabajo institucional que permita reconvertir el conocimiento tácito y el explícito, tal como lo han planteado diversos teóricos y especialistas en la gestión del conocimiento, que tengan como base la experiencia profesional y características de la entidad.

MARCO CONCEPTUAL

La gestión del conocimiento (GC)

La gestión del conocimiento es un concepto vigente desde finales del siglo veinte (Pazmiño-Santacruz, 2023) cuando Nonaka y Takeuchi (1995;1998) dieron nacimiento al término, utilizado inicialmente desde el ámbito empresarial y posteriormente en el ámbito público. En este sentido, se habla de dos tipos conocimientos: el conocimiento tácito y el explícito (Torres Briones y Rojas Dávila, 2017).

El conocimiento tácito, entendido como «el conocimiento práctico desarrollado desde la experiencia directa y la acción, altamente pragmático y específico de la situación, entendido y aplicado subconscientemente, difícil de articular, usualmente compartido a través de la conversación interactiva y la experiencia compartida» (Función Pública Colombia, 2024).

El conocimiento explícito, entendido como «aquel tipo de conocimiento expresado en lenguaje formal y sistemático, que puede ser compartido en forma de datos, documento, manuales o guías u otros». Generalmente, forma parte de la propiedad intelectual de la organización (Función Pública Colombia, 2024). Galindo (2020) señala que es necesaria hacer esta distinción de los tipos de conocimiento pues presentan características opuestas: «la dimensión tácita hace parte de procesos subjetivos ligados al desarrollo personal, mientras que la dimensión explícita es objetiva», de carácter formal (Macías y Aguilera, 2012).

De este modo, se deben tener en cuenta tres diferentes modelos en la generación de conocimiento: el primero, *la distinción entre dimensión tácita y dimensión explícita*, los factores de implantación como la intención, autonomía, caos creativo, redundancia y variedad de requisitos; el segundo, *el mercado del conocimiento*, donde se interrelacionan los componentes del conocimiento, los modos de generarlo y la aplicación de tecnologías; y el tercero, *el modelo genérico*, es decir la gestión del conocimiento y elementos facilitadores (Campos Da Rocha y Vega, 2006, p. 63).

La gestión del conocimiento y la mejora de procesos

La gestión del conocimiento implica la capacidad de generar nuevos conocimientos en la organización, diseminarlos y materializarlos en productos, servicios y sistemas (Nonaka y Takeuchi, 1999; Romero, 2009), lo cual es clave en un proceso que permite a las instituciones innovar constantemente, en mayor nivel y en espiral, generando una ventaja competitiva (Nonaka y Takeuchi, 1999; Romero, 2009). Aborda la transición entre el conocimiento tácito y el conocimiento explícito, y la capacidad con que cuentan las organizaciones para retener, compartir y valorar este recurso (Nonaka, 1994). Como activo fundamental, el conocimiento debe ser tratado y amplificado para que efectivamente sea diferencial competitivo (Reis, I. y Romeiro, A., 2024).

Según el Consejo para la Gestión y Desempeño institucional (CGDI) de Colombia (2024), la GC es «un proceso mediante el cual se ejecutan acciones, mecanismos o herramientas para crear, identificar, dar valor, capturar, transferir, apropiar, analizar, socializar y preservar el conocimiento», y con ello fortalecer la gestión de las entidades públicas, facilitar sus procesos de mejora, innovación y mejorar la prestación de bienes y servicios (Forero, Ramírez y Polo, 2022).

La mejora de procesos se ocupa de la revisión y ajuste del trabajo y de los resultados de las actividades que realizan las personas en todas las organizaciones, orientada desde la estrategia y los propósitos que se quieren alcanzar, está directamente relacionada a la estructura de la institución, la organización de su trabajo y al cumplimiento de sus responsabilidades (Reis y Romeiro ,2024).

La gestión del conocimiento es un proceso transversal en las organizaciones. Se origina en «la mente de los individuos que la componen y depende de su entorno, contexto, habilidades, estudios, experiencias e interpretaciones» (Obeso et al., 2013). En la actualidad es la columna vertebral de una institución, dado que, a partir de este, se pueden fortalecer los procesos, los procedimientos, los equipos de trabajo y los colaboradores (Bueno, 1999).

La Defensoría del Pueblo de Perú (2020), mediante la Resolución de Secretaría General 093-2020-DP/SG señala que la gestión del conocimiento tiene como propósito «producir e incorporar conocimiento útil para la gestión de la entidad, propiciando

predictibilidad en las decisiones. Está orientada a mejorar la gestión interna y la toma de decisiones de la entidad, facilitar su trazabilidad, así como vinculada a la difusión y promoción de espacios de intercambio entre servidores o entre entidades públicas para su asimilación y utilización».

En Colombia, el Gobierno instauró el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) compuesto por siete dimensiones:

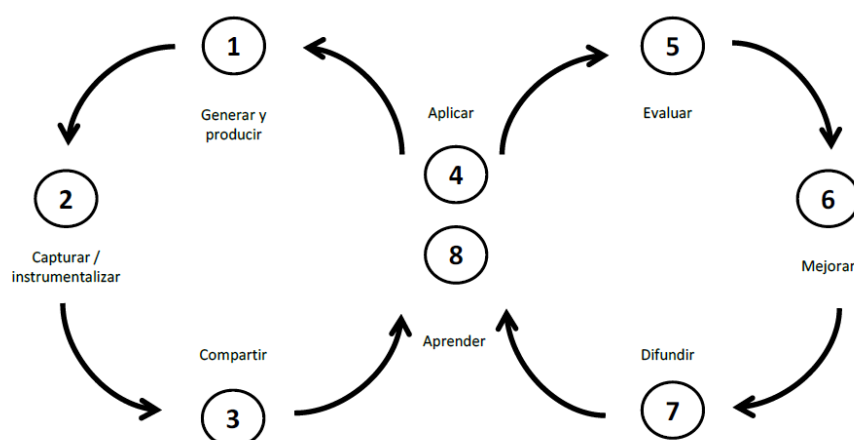
1. «Talento Humano como corazón de MIPG,
2. Direccionamiento estratégico y planeación,
3. Gestión con valores para resultados,
4. Evaluación de Resultados,
5. Información y Comunicación,
6. Gestión del conocimiento y la innovación y
7. Control Interno.»

La dimensión seis establece la *Gestión del conocimiento y la innovación* para estimular el ciclo de la política pública, se centra en la «generación, captura, aplicación, evaluación, mejora y difusión del conocimiento, para que las instituciones aprendan de sí mismas y de su entorno y, de este modo, mejoren su gestión» (Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional, 2021). Sus ejes de gestión son: 1. Generación y producción del conocimiento; 2. Herramientas para su uso y apropiación; 3. Analítica institucional, y 4. Cultura de compartir y difundir.

En la gestión pública se plantea un doble ciclo para la gestión del conocimiento: el primer ciclo hace referencia a la gestión del conocimiento desde la entidad, mientras que el segundo ciclo es la interacción con las partes interesadas y los grupos de valor, lo cual cierra el aprendizaje organizacional:

Figura 1.

Doble ciclo de la gestión del conocimiento



Nota. El doble ciclo de gestión, en el cual el primer ciclo (1-2-3-4) contempla aquellas etapas que ocurren al interior de la entidad, y el segundo ciclo (5-6-7-8) divisa aquellas etapas en donde la gestión del conocimiento se consolida y estructura a partir de la interacción con los grupos de valor. De Función Pública de Colombia (2021).

Gestión del conocimiento y sistemas de gestión del conocimiento

La Gestión del Conocimiento constituye una filosofía de gestión organizacional y las personas juegan un papel importante como seres que transmiten y generan valor durante el proceso de gestión, a través del conocimiento. Su objetivo es lograr un ambiente colaborativo, donde se propicie la inteligencia colectiva, que practique el aprendizaje colectivo, y exista la filosofía de compartir el conocimiento individual. Serradell López (2003) considera que existen dos factores por los que surge este nuevo concepto: 1) el desarrollo tecnológico, que facilita la gestión del capital intelectual; y 2) la creciente concienciación sobre la importancia del conocimiento.

En tal sentido, según Pavez (2000) la GC tiene los objetivos:

1. «Formular una estrategia institucional para el desarrollo, adquisición y aplicación del conocimiento,
2. Implantar estrategias orientadas al conocimiento,
3. Promover la mejora continua de los procesos organizacionales, con la generación y utilización del conocimiento,
4. Monitorear y evaluar los logros obtenidos,

5. Reducir los tiempos de ciclos en el desarrollo de nuevos productos, mejoras de los ya existentes y el desarrollo de soluciones a los problemas, y
6. Reducir los costos asociados a la repetición de errores» (Pavez, 2000).

La cultura, el liderazgo y la cooperación a la gestión del conocimiento (conocimiento tácito a explícito) también juegan un papel importante; mirar la cultura organizacional y el nivel de liderazgo de la organización, para comprometer al personal y que la GC contribuya a la organización (Tejada, 2003). Así, en las organizaciones o empresas se pueden encontrar cuatro características gerenciales de la vinculación entre el talento humano y la gestión del conocimiento:

1. «El reconocimiento de sí mismo, para ser autotransformador del cambio.
2. El reconocimiento del otro, para ser facilitador del cambio del otro.
3. El reconocimiento del entorno o contexto, para ser agente de su transformación.
4. El desarrollo de competencias de alta calidad y actualidad.» (Tejada 2003, pp. 118-119).

Caja de herramientas de la gestión del conocimiento

En cuanto a la gestión del conocimiento, como herramientas de mejora continua se considera «la reevaluación y retroalimentación constante de los diagnósticos de la entidad, lo que permitirá refinar la información, así como el mapeo del conocimiento en la organización» (Galindo, 2019).

Así mismo, la difusión y los sistemas de comunicación de las estrategias, planes de acción y actividades, la presentación y comunicación por medio del uso de plataformas digitales y redes sociales, los cuales contribuyen a la transparencia y rendición de cuentas como al apoyo de los procesos internos y a la transferencia de conocimiento, sumado a la armonización del clima y cultura organizacional, lo cual se verá traducido en la toma de decisiones. Todo ello impactará en la definición, concepción y construcción de dinámicas organizacionales como hito final en la implementación de la gestión del conocimiento.

Por otro lado, Campos Da Rocha y Vega (2006) citado por Galindo (2019) considera como medios importantes de la GC al mapeo y diagnóstico, que comprende las siguientes fases: 1) seguimiento (rastreo) del conocimiento disponible en el entorno interno; 2) obtención y captura del conocimiento (tácito y explícito), 3) socialización

(transferencia) del conocimiento acumulado y codificado a los empleados involucrados en cada uno de los procesos; 4) (utilidad) aplicación del conocimiento procesado en las fases anteriores en la formulación de planes, 5) evaluación, por medio de la estandarización de indicadores. Estas fases permiten tener un escenario desde la recolección hasta la evaluación de la situación actual del proceso y, por lo tanto, la retroalimentación de las acciones y escenarios deseados en un principio del proceso (Galindo, 2019).

La captura, análisis y almacenamiento de información, toma de decisiones, diseño e implementación de la gestión del conocimiento implica diferenciar el conocimiento de índole directivo (toma de decisiones, diseño de planes estratégicos, gestión y metas de las finanzas públicas, prospectiva organizacional) y el originado en los procesos (innovación y creatividad), tal como lo afirma Hernández (2004).

La gestión del conocimiento en la función pública peruana

Según la Ley del Código de Ética de la Función Pública, la función pública es «toda actividad temporal o permanente, remunerada u honoraria, realizada por una persona en nombre o al servicio de las entidades de la Administración Pública, en cualquiera de sus niveles jerárquicos» (art. 2) tiene como fines «el Servicio a la Nación y la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, para el logro de una mejor atención a la ciudadanía, con el uso óptimo de los recursos públicos, en consonancia con la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado» (Ley 27658, art. 3).

Un/a servidor/a público/a es «todo funcionario o servidor de las entidades de la Administración Pública en cualquiera de los niveles jerárquicos sea éste nombrado, contratado, designado, de confianza o electo que desempeñe actividades o funciones en nombre del servicio del Estado» (art. 4.1).

En el 2013, mediante Decreto Supremo N.º 004-2013-PCM, se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, cuyo objetivo fue «orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país». En base a identificar como problemática el bajo desempeño del Estado, que genera desconfianza e insatisfacción ciudadana, propone

emprender «un proceso de reforma integral de gestión a nivel gerencial u operacional con miras a obtener resultados en un Estado moderno orientado al ciudadano unitario, descentralizado, eficiente, abierto e inclusivo». En este contexto, la modernización de la Gestión Pública implica un proceso político-técnico de transformación de actitudes y de fortalecimiento de aptitudes, de agilización de procesos, simplificación de procedimientos, sistemas funcionales y administrativos, relaciones y estructuras administrativas, con el fin de hacerlos compatibles con los nuevos roles de todos los niveles de gobierno, así como con los planes nacionales e institucionales.

En este marco, se identificaron cinco pilares para asegurar una gestión pública eficiente, siendo el *Sistema de información, seguimiento, monitoreo, evaluación y gestión del conocimiento* el quinto pilar de la modernización pública. Es así que dentro de los Lineamientos para las entidades señala que el Sistema de Gestión del conocimiento debe estar integrado al sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación para obtener lecciones aprendidas y establecer mejores prácticas (PCM, 2013).

Más adelante, en el 2022, el Gobierno aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP) al 2030 (PCM, 2022), que establece como problema público «Bienes, servicios y regulaciones que no responden a las expectativas y necesidades de las personas y a la creación de valor público», siendo la variable central los bienes, servicios y regulaciones, toda vez que estos constituyen la “bisagra” entre las personas (naturales y jurídicas) y la administración pública y, por su posición estratégica en la generación de resultados para las personas, ejercen un elevado impacto, no solo en la satisfacción de sus necesidades, sino en la valoración de las personas con relación a la actuación del Estado en su conjunto, siendo la situación futura deseada la siguiente: «Al 2030 contaremos con bienes, servicios y regulaciones de calidad que logren resultados de política pública, basados en evidencia y que atiendan las necesidades de las personas de manera oportuna y eficiente» (PCM, 2022). En este contexto, la gestión del conocimiento se encuentra dentro del Objetivo Prioritario O.P.3. «Fortalecer la mejora continua en el Estado, con el lineamiento de política» L.3.2. «Fortalecer la implementación de la gestión del conocimiento en las entidades públicas.»

Así, el desarrollo de las actividades en el sector público se da en la dinámica de la teoría que Caicedo (2014) denomina «matriz Estado-céntrica» para hacer referencia a las

relaciones entre el Estado y la sociedad, en el marco de las acciones de mercado globalizado y competencia. Lo anterior se da en los procesos de prestación de servicios en todas las organizaciones, independientemente de su naturaleza natural o jurídica.

De otro lado, el talento humano es un factor fundamental en sector público, Hernández (2004) señala que los directores del talento humano se concentran en su marco legislativo y esta rigidez no permite ir más allá de lo operativo, presentándose problemas en la administración del talento humano, como la falta de desarrollo de los directivos, obsolescencia del modelo de gestión, cultura del funcionario público y la pérdida de la misión institucional. Por ello, es importante, en las palabras de García, Gómez y Londoño (2009), el papel del líder, ya sea interno o externo a la organización, quien debe tener claros los objetivos deseados con el fin de plantear estrategias, planes de acción y actividades que permitan alinear los procesos y resultados.

Modelos de gestión del conocimiento

Existen innumerables modelos de gestión del conocimiento, atribuidos en parte a la reciente aparición de la disciplina. Según señala Suárez et al. (2023), cualquier modelo de gestión del conocimiento de la organización debe enfatizar la mejora continua, y su cultura organizacional permitir el desarrollo de iniciativas enfocadas a la creación, distribución y retención del conocimiento, lo cual implica que las organizaciones cuenten con sistemas y modelos de gestión para el desarrollo del conocimiento y obtención de beneficios para el entorno organizacional.

Modelo de los pilares de la gestión del conocimiento de Wiig (1993), basada en tres partes: 1) la clasificación, el análisis relacionando las actividades de trabajo, la organización y la codificación del conocimiento adquirido; 2) la evaluación y el valor al conocimiento y 3) síntesis del conocimiento, relacionado a las ocupaciones, el manejo y el control del conocimiento. Emplea tres formas de conocimiento: público, personal y experiencias compartidas, y cuatro tipos de conocimiento: factual, conceptual, explicativo y metodológico, con sus intersecciones y complementariedades, que dan base a la gestión del conocimiento.

Modelo de creación del conocimiento (SECI) de Nonaka y Takeuchi (1995), que explica la creación del conocimiento organizacional representado por un espiral con 4

modos de conversión del conocimiento: 1) Socialización (conocimiento tácito a explícito); 2) Externalización (de explícito a tácito); 3) Combinación (de tácito a explícito) y 4) Internalización (de explícito a tácito) (Nonaka y Takeuchi, 1999; Flores y Ochoa, 2016).

Nonaka y Takeuchi (1995) sostienen que el conocimiento nuevo en las organizaciones surge de los individuos, pero en el proceso de compartirlo es transformado en un conocimiento valioso para la organización como un todo, que puede establecer cuatro patrones para la creación de conocimiento:

1. «De tácito a tácito, cuando se comparte conocimiento mediante observación, imitación o práctica, convirtiéndolo en su propio conocimiento tácito; sin embargo, ninguno de las personas obtiene una visión sistemática en su conocimiento, y por lo tanto no puede ser utilizado por la organización como explícito.
2. De explícito a explícito, cuando la persona combina elementos del conocimiento existente, adaptando o mostrando una nueva perspectiva del todo; sin embargo, esta forma de conocimiento no implica la expansión de la base de conocimiento de la organización.
3. De tácito a explícito, que se produce cuando una persona es capaz de articular su conocimiento tácito, lo convierte en explícito, y logra un crecimiento de la base de conocimiento.
4. De explícito a tácito, cuando el conocimiento explícito es compartido a lo largo de la organización, los demás lo utilizan, y, por lo tanto, lo amplían, extienden e incorporan en su propio conocimiento tácito.»

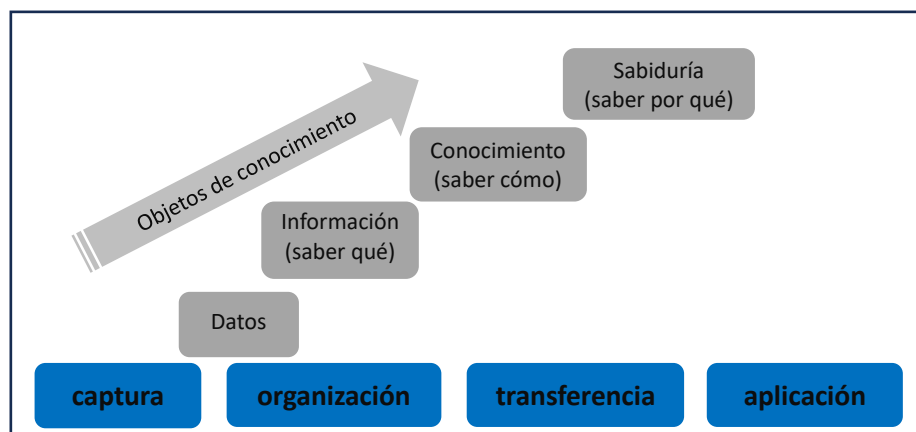
Estos cuatro tipos interactúan de manera dinámica y se convierte en una espiral de conocimiento que crece y lleva al crecimiento organizacional (Nonaka y Takeuchi, 1995). La diferencia entre las dimensiones explícita y tácita se da también por los medios por los que se adquiere. Señalando lo planteado por Nonaka y Takeuchi, la primera de ellas se adquiere a través de materiales y la segunda a través de los juicios y experiencias de las personas (Campos Da Rocha y Vega, 2006).

Este es el modelo más citado en la literatura científica, que busca reflejar las conversiones de estos tipos de conocimiento, por lo cual es el modelo más apropiado y el que mejor representa la gestión del conocimiento en el sector público (Farfán Buitrago y Garzón Castrillón, 2006; Calvo Giraldo, 2018).

Modelo de la gestión del conocimiento de Andersen (1999), que se centra en la búsqueda de valor para la organización, a través de la distribución, flujo, almacenamiento y crecimiento del conocimiento (Wicaksana, 2016). Se reconoce por el conocimiento de la organización, adquirido por medio de los colaboradores mediante dos tipos de código: a) personal y b) organizacional. El *personal* se refiere al conocimiento de los individuos que se comparte y se hace explícito para la organización; y el *organizacional* se refiere a la responsabilidad de la organización de garantizar que el conocimiento sea capturado, analizado, aplicado y distribuido (Andersen, 1999; Flores y Ochoa, 2016).

Modelo de gestión del conocimiento de Alavi y Leidner. Según Alavi y Leidner (2001), el objetivo es la creación, la transferencia y la aplicación del conocimiento en las organizaciones. Conformado por cuatro actividades principales (captura, organización, transferencia y aplicación) que corresponden al mismo número de objetos de conocimiento en el proceso de gestión del conocimiento. Este modelo garantiza que los sistemas de gestión de conocimiento exploren (captura) y exploten (transformación y aplicación) diferentes tipos de conocimiento. Este modelo procura que «los datos sean utilizables, actuales, correctos y pertinentes; asegura la confidencialidad del cliente; fomenta la cultura del conocimiento; establece las responsabilidades en la GC y determina los requisitos de la infraestructura» (actualizada, seguridad) (Rodríguez, 2006).

Modelo Sense-Making, basado en métodos para seleccionar los elementos de la información y en cómo estos se incorporan a las acciones de la organización. Toma como referencia los modelos propuestos por Weik, basados en el sentido común; la creación de conocimiento de Nonaka y Takeuchi y el modelo de toma de decisiones (Choo, 2005; Flores y Ochoa, 2016).



En suma, se puede observar que la gestión del conocimiento puede darse de manera individual o colectiva y depende mucho de las características propias de cada uno de los grupos o entidades en los que se desarrolla, para determinar el diseño y estandarización de modelos de gestión del conocimiento en la organización.

1.2 Objetivos

Objetivo general

- Analizar el proceso de gestión del conocimiento del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – Aurora en el periodo 2014 – 2024, que contribuya a la mejora de la intervención en la problemática de la violencia contra las mujeres.

Objetivos específicos

- Identificar los componentes que caracterizan a la gestión del conocimiento en el Programa Nacional Aurora del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP).
 1. Identificar los logros y barreras que atraviesa la conversión del conocimiento tácito en explícito, para la identificación de experiencias de intervención social en la problemática de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar.
 2. Elaborar las acciones, desafíos y perspectivas que presenta la gestión del conocimiento en el PNA en el contexto de la modernización de la gestión pública, a través de un plan de mejora en gestión del conocimiento en un programa social nacional público sobre cómo las organizaciones pueden gestionar el conocimiento implícito y tangible, para mejorar los servicios que brindan, el desempeño y los resultados de su gestión.

1.3 Justificación e importancia del Trabajo de Suficiencia Profesional (TSP)

En primer lugar, la relevancia del presente TSP radica en demostrar el recorrido que ha tenido el desarrollo de la gestión del conocimiento en el PNA, y, de ser pertinente (y coincidir en las mismas condiciones o contextos), que pueda aplicarse —todo o en parte— en las entidades que conforman la estructura del Estado peruano, en una problemática tan

vigente como es la violencia hacia las mujeres y grupo familiar. Sus resultados pueden servir de guía a otras instituciones públicas o privadas sobre los aciertos y desaciertos en su aplicación, y presentar cursos de acción que permitan, sobre todo a las entidades públicas, contar con lecciones aprendidas y buenas prácticas, que generen valor público y hagan posible un mejor servicio a la ciudadanía.

La gestión del conocimiento es una importante estrategia que puede contribuir con las entidades públicas a potenciar sus servicios, así como a modificar o eliminarlos, a partir de los conocimientos que genera la propia entidad y sus miembros, los cuales tienen su correlato en la oferta de servicios públicos integrales, de calidad y accesibles a la población.

En segundo lugar, el presente trabajo es significativo para documentar y mostrar el conjunto de actividades realizadas para gestionar el conocimiento en el PNA del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, que ayuden a reflexionar críticamente sobre sus resultados y limitaciones; y establecer propuestas e iniciativas dirigidas a potenciar esta estrategia en la entidad en el marco de la mejora continua. Finalmente, el presente trabajo es relevante porque contribuye, desde la experiencia, a generar nuevos conocimientos que afiancen las líneas de investigación de las Ciencias de la Información, y se traduzcan en fortalecer e innovar en metodologías, procedimientos, políticas o en la resolución de problemas asociados a la gestión de conocimiento.

CAPÍTULO II

MARCO DESCRIPTIVO REFERENCIAL

2.1 Descripción de la institución

El Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar es una entidad pública que nace en el 2001, mediante Decreto Supremo N.º 008-2001-PROMUDEH, con la denominación de Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS). Desde sus inicios forma parte del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (exPromudeh y exMimdes).

En el 2019, mediante Decreto Supremo N.º 018-2019-MIMP, que modifica el Decreto Supremo N.º 008-2001-PROMUDEH, se crea el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar Aurora, cuya denominación corta es Programa Nacional Aurora (PNA).

Es una Unidad Ejecutora del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP. Depende del Despacho Viceministerial de la Mujer del MIMP, organismo del Poder Ejecutivo, rector en las políticas nacionales o sectoriales sobre mujer, y promoción y protección de las poblaciones vulnerables. Tiene como finalidad contribuir con la erradicación de la violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual.

El PNA (2024) provee la red más grande de servicios sociales de atención de la violencia en el país: 430 Centros Emergencia Mujer (CEM), 8 Servicios de Atención Urgente (SAU), 5 Centros de Atención Institucional para varones agresores (SAU), 22 Hogares de Refugio Temporales (HRT), 54 servicios de atención para zonas rurales denominado Servicio de Atención Rural (SAR) y un (1) Servicio nacional de orientación telefónica denominado Línea 100.

Organigrama del PNA

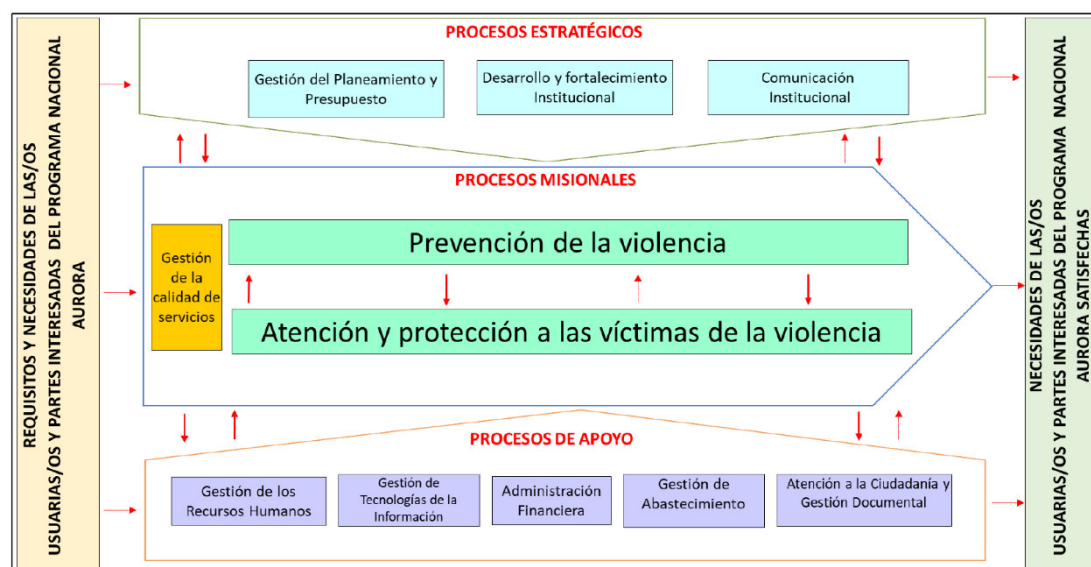


- a) «Proveer servicios especializados, articulados y de calidad para la prevención de la violencia hacia las mujeres, integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual.
- b) Proveer servicios especializados, articulados y de calidad para la atención y protección de las mujeres, integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual.
- c) Promover, coordinar y articular la creación e implementación de otros servicios relacionados para prevenir la violencia hacia las mujeres, integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual; así como para la atención y protección de sus víctimas, aplicando los enfoques previstos en las normas vigentes, con reconocimiento de la diversidad del país, sin discriminación y con respeto de los derechos fundamentales de las personas.
- d) Tramitar y otorgar la asistencia económica para contribuir a la protección social y el desarrollo integral de las víctimas indirectas de feminicidio» (Mimp, 2023, pp.5-6).

Página | 22

Figura 3.

Mapa de Procesos Institucional



Nota. De «Manual de Operaciones del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - Aurora» por Programa Nacional Aurora, 2023, pp. 44.(<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5628077/4986426-anexo-rm-n-408-2023-mimp.pdf?v=1704079327>).

2.2 Antecedentes de la institución

El Estado peruano reconoce desde hace varias décadas que la violencia de género es expresión de la desigualdad y discriminación que viven miles de niñas, niños, adolescentes y mujeres en el país. Asimismo, de acuerdo con la Política Nacional de Igualdad de Género, esta violencia es una forma de discriminación que limita a las mujeres en su capacidad de gozar de derechos y libertades de manera igualitaria en la sociedad; basada en la discriminación de género, por lo cual constituye un problema social que exige respuestas integrales.

A través de la Ley N.º 30364, Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar, se establece por objeto prevenir, erradicar y sancionar toda forma de violencia producida en el ámbito público o privado contra las mujeres por su condición de tales, y contra los integrantes del grupo familiar; en especial, cuando se encuentran en situación de vulnerabilidad, por la edad o

situación física como las niñas, niños, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad.

Para hacer frente a este problema, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (en adelante, MIMP) lleva a cabo acciones articuladas, integradas y complementarias entre los diversos sectores del Ejecutivo, el Poder Judicial, el Ministerio Público y los Gobiernos regionales y locales.

El PNA se creó mediante Decreto Supremo N.º 018-2019-MIMP, que modifica el Decreto Supremo N.º 008-2001-PROMUDEH, que crea el ex Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual, con el objeto de implementar y promover servicios especializados de prevención de la violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar y personas afectadas por la violencia sexual, así como de atención y de protección a las víctimas.

En ese sentido, se establecen mecanismos, medidas y políticas integrales de prevención, atención y protección de las víctimas, así como de reparación del daño causado; y dispone la persecución, sanción y reeducación de los/las agresores/as sentenciados con el fin de garantizar a las mujeres y víctimas en general, así como al grupo familiar, una vida libre de violencia asegurando el ejercicio pleno de sus derechos.

Tiene una intervención a nivel nacional, priorizando aquellas zonas con mayores índices de violencia hacia las mujeres, integrantes del grupo familiar y cualquier persona afectada por violencia sexual.

2.2.1 Antecedentes de la gestión del conocimiento en el PNA

El 20 de noviembre del 2012, en el marco de la aprobación del Manual de Operaciones (MOP) del PNA, aprobado mediante RM N.º 316-2012-MIMP, se inician las acciones de gestión a partir del nacimiento de la unidad de línea denominada Unidad de Generación de Información y Gestión del Conocimiento (UGIGC), es decir, se considera que desde el 2013, el PNA desarrolla acciones de gestión del conocimiento y acciones formativas que tienen por finalidad documentar las lecciones institucionales aprendidas, para luego transferir y comunicar sus resultados. De este modo, se estimulan y fortalecen las

capacidades de reflexión y pensamiento crítico del personal y se les alinea en el cumplimiento de criterios de buenas prácticas en las intervenciones de la entidad.

En junio de 2020, ocho años después, se aprueba el segundo Manual de Operaciones, mediante Resolución Ministerial N.º 093-2020-MIMP y en el 2021, mediante RM N.º 194-2021-MIMP se aprobó el tercer MOP en la entidad. La UGIGC de transforma, de una Unidad de Línea a ser una subunidad de asesoramiento, denominada Subunidad de Gestión de la Evidencia y Conocimiento (SGEC), dependiente de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, responsable de procesar, analizar y gestionar la información, así como de emitir opinión sobre las investigaciones de los servicios que brinda el PNA (Mimp, 2021).

En los últimos dos años, se aprobaron dos manuales de operaciones más. El 19 de abril de 2023, mediante RM N.º 164-2023-MIMP, el nuevo MOP modifica su denominación a «Subunidad de Gestión de la Información y del Conocimiento (SGIC)», y fusiona sus algunas de sus funciones, manteniéndose como subunidad de asesoría, ubicada orgánicamente dentro de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (UPPM).

Finalmente, el 31 de diciembre de 2023 se aprueba el último nuevo Manual de Operaciones (vigente hasta la actualidad), mediante RM N.º 0408-2023. En este caso no ocurre un cambio sustantivo en las funciones de la SGIC, pero se elimina el proceso estratégico de la SGIC, denominado Gestión de la Información. Este es el actual Manual de Operaciones, documento técnico normativo de gestión organizacional que formaliza su estructura funcional. Actualmente, las actividades de gestión del conocimiento se enmarcan en los literales c),e), f), g) y h) del artículo 18 del MOP vigente (Mimp, 2023).

Tabla 1.

Evolución de la gestión del conocimiento en la estructura funcional de la entidad

Descripción / Año	2012	2020	2021	2023	2023
Normativa	RM N.º 316-2012-MIMP del 20 de noviembre de 2012	RM N.º 093-2020-MIMP de junio 2020	RM N.º 194-2021 del 20 de julio de 2021	RM N.º 164-2023-MIMP del 19 de abril de 2023	RM N.º 0408-2023 del 31 de diciembre de 2023

Denominación	Unidad de Generación de Información y Gestión del Conocimiento (UGIGC).	Subunidad de Gestión de la Información, Seguimiento, Evaluación y Gestión del Conocimiento (SISEGC)	Subunidad de Gestión de la Evidencia y Conocimiento (SGEC)	Subunidad de Gestión de la Información y del Conocimiento (SGIC)	Subunidad de Gestión de la Información y del Conocimiento (SGIC)
--------------	---	---	--	--	--

2.3 Áreas de Desarrollo Profesional

Como se ha señalado, las acciones de Gestión del Conocimiento en la entidad se diseñan y ejecutan a través de la Subunidad de Gestión de la Información y del Conocimiento (SGIC), que pertenece a la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización del PNA. Para una mejor comprensión, en primer lugar, se detallarán las características y objetivos de la unidad y subunidad como espacio donde ocurre la experiencia de este trabajo de suficiencia profesional (TSP), luego se detallará el Plan Operativo como instrumento de gestión que detalla las actividades de gestión del conocimiento, y posteriormente las áreas de desarrollo profesional desde este contexto.

Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

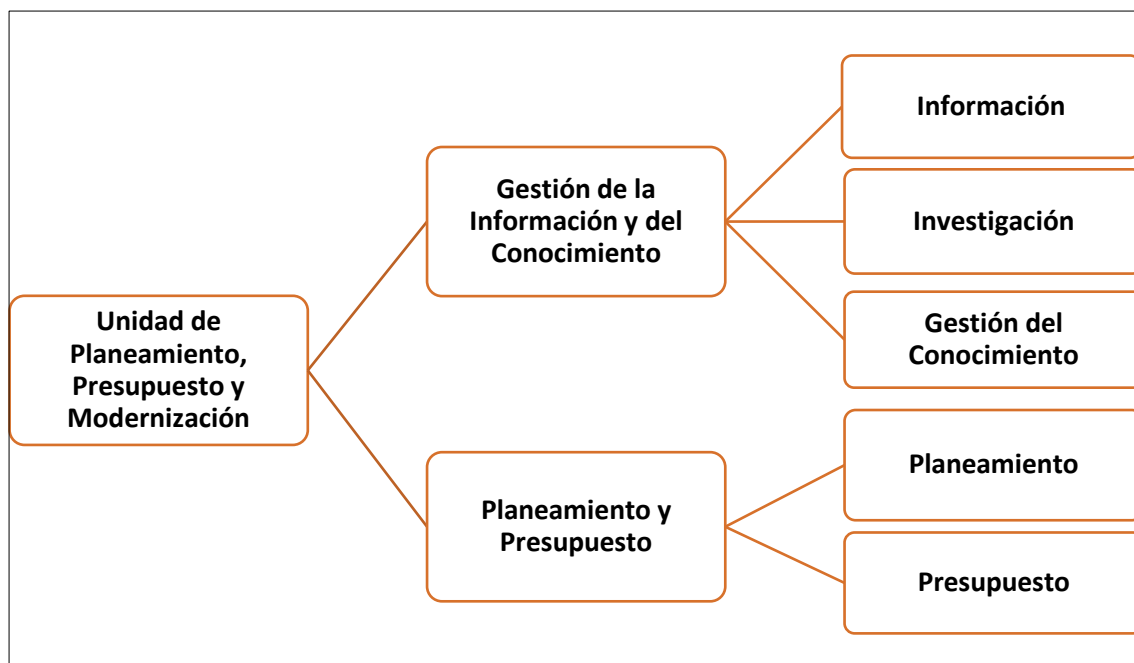
La Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización es la unidad de asesoramiento dependiente de la Dirección Ejecutiva, encargada de conducir, coordinar y desarrollar los procesos técnicos de los Sistemas Administrativos de Planeamiento Estratégico, Presupuesto Público, Modernización de la Gestión Pública, Programación Multianual y Gestión de Inversiones, así como, conducir los procesos de cooperación interinstitucional, y de Descentralización de Servicios a los Gobiernos Locales; y de la gestión de la información y del conocimiento del PNA, en observancia de la normativa referente a la protección de datos personales (Mimp, 2023).

Está conformada por dos subunidades:

- 1) La Subunidad de Planeamiento y Presupuesto (SPP) y
- 2) La Subunidad de Gestión de la Información y del Conocimiento (SGIC).

Figura 4.

Organización de la UPPM



Subunidad de Gestión de la Información y del Conocimiento

La Subunidad de Gestión de la Información y del Conocimiento (SGIC) es una subunidad de asesoramiento responsable de procesar, analizar y gestionar la información y el conocimiento de los registros administrativos de los servicios del PNA, y, desde esa perspectiva, es el área donde concurre la experiencia bibliotecológica motivo de esta investigación:

Tiene entre sus principales funciones (Mimp, 2023):

- a) «Planificar, ejecutar y supervisar las actividades relacionadas a la gestión de la información de los registros administrativos de los servicios que brinda el PNA, en coordinación con las unidades de línea y en observancia de la normativa referente a la protección de datos personales.
- b) Formular disposiciones administrativas obligatorias u orientadoras relacionadas a la gestión de la información de los registros administrativos de los servicios que brinda el PNA, así como de gestión del conocimiento, diseñando los registros administrativos de los servicios que se brindan, en coordinación con las unidades de línea.
- c) Gestionar el conocimiento y las investigaciones de los servicios del PNA.

- d) Coordinar, promover y divulgar los conocimientos, a través de la sistematización, planes de mejora, concursos, lecciones aprendidas, buenas prácticas, estrategias efectivas u otros medios, como reportes, plataformas web, entre otros, para el personal del PNA y otras entidades públicas.
- e) Participar en espacios de colaboración e intercambio de conocimiento, con especialistas o entendidos en el campo de la violencia de género.
- f) Gestionar, preservar y difundir la producción de conocimientos del PNA a través del Repositorio institucional, posibilitando y asegurando el acceso abierto a sus contenidos.
- g) Diseñar e implementar la gestión del conocimiento, en coordinación con las unidades funcionales que correspondan».

2.3.1 Áreas de Desarrollo Profesional

Se cuenta con las siguientes áreas de desarrollo profesional:

Tabla 2.

Áreas de desarrollo profesional en la SGIC-UPPM-AURORA

Gestión de la Información	Investigación	Gestión del Conocimiento
1) Metodología para la Gestión de la Información de los Registros Administrativos: profesionales estadísticos Metodólogos, científicos sociales	1) Documentos de investigación sobre la problemática de la violencia. Científicos sociales, bibliotecólogos, especialistas en Humanidades, Derecho.	1) Sistematización de experiencias y buenas prácticas. Científicos sociales, bibliotecólogos, especialistas en Humanidades, Derecho.
2) Operaciones para la Gestión de la Información de los Registros Administrativos. Especialistas en manejo de información, ciencia de datos, estadísticos	2) Productos estadísticos con información de las opiniones técnicas de las solicitudes de autorización para realizar	2) Socialización de la gestión del conocimiento. Documentalistas, científicos sociales, comunicadores sociales
3) Comunicación de resultados de la Gestión de la Información de los Registros Administrativos.		

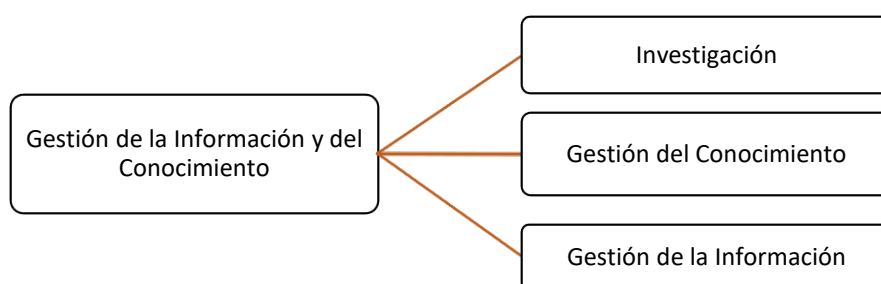
Gestión de la Información	Investigación	Gestión del Conocimiento
Documentalistas, científicos sociales, comunicadores sociales	investigaciones en los servicios del PNA. 3) Especialistas en manejo de información, ciencia de datos, estadísticos.	

CAPÍTULO III

DESARROLLO EXPERIENCIA PROFESIONAL

3.1 Actividades profesionales

Para la ejecución de las funciones, la Subunidad de Gestión de la Información y del Conocimiento (SGIC) se organiza en tres (3) grupos de trabajo: a) Equipo de gestión de la información; b) Equipo de gestión del conocimiento y c) Equipo de investigación.



a) Equipo de Gestión de la información

Está conformado por veinte (20) profesionales y 3 practicantes. La gestión de la información de los registros administrativos, involucra la ejecución de diferentes actividades enmarcadas en tres (3) líneas de trabajo: metodología, operacionalidad y comunicación de resultados:

- 1) Metodología para la Gestión de la Información de los Registros Administrativos

Está a cargo de 5 profesionales. Se encarga de actividades orientadas a establecer las directrices, lineamientos, procedimientos y mecanismos que conduzcan a una adecuada gestión de la información de los Registros Administrativos de los servicios.

- 2) Operaciones para la Gestión de la Información de los Registros Administrativos.

Está a cargo de nueve (9) profesionales. Ejecuta las acciones operativas enmarcadas en las directrices institucionales para llevar una adecuada gestión de la información generada a través de los Registros Administrativos de los servicios de la entidad.

- 3) Comunicación de resultados de la Gestión de la Información de los Registros Administrativos

Está a cargo de seis (6) profesionales. Se encarga del diseño, elaboración, presentación y difusión de los productos estadísticos y geográficos actualizan 45 *dashboard*, 34 infografías y demás productos estadísticos, a través del Portal Estadístico (<https://portalestadistico.aurora.gob.pe>).

b) Equipo de Investigación

Este equipo está conformado por dos (2) profesionales. Su trabajo tiene como objetivo gestionar tanto el desarrollo de investigaciones como la generación de evidencias, para contribuir con sus resultados en el diseño de actividades de prevención, atención y protección de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar. Su accionar se organiza en dos ejes:

- 1) Elaboración de documentos de investigación sobre la problemática de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar.
- 2) Atención mediante opiniones técnica a las solicitudes de autorización para realizar investigaciones en el PNA.

c) Equipo de Gestión del Conocimiento

Este equipo está conformado por dos (2) profesionales, en el cual me desempeño actualmente como responsable del equipo. Operativamente, el trabajo se organiza en torno a dos ejes temáticos:

- 1) Generación del conocimiento a través de la sistematización de experiencia y buenas prácticas.
- 2) Transferencias y socialización de la gestión del conocimiento a través de la comunicación de resultados de las intervenciones y el repositorio institucional.

3.1.1 Actividades profesionales desarrolladas

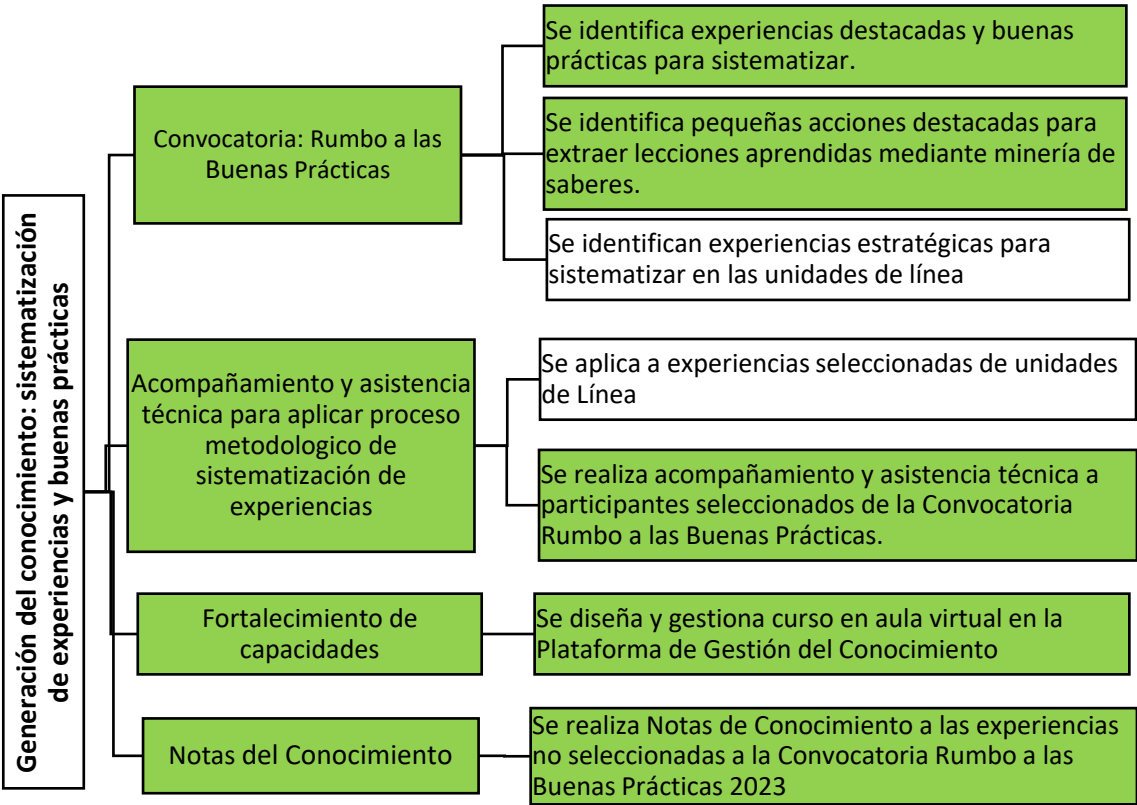
Desde el 2023, el equipo de GC organiza sus acciones en cumplimiento al POI vigente y en el marco del Plan Anual de Gestión del Conocimiento, el cual es aprobado mediante memorando de la Subunidad. En tal sentido, con referencia a las actividades profesionales

que desempeño en la entidad, a continuación, se detalla la participación en cada uno de los componentes: 1) generación del conocimiento; y 2) transformación y socialización del conocimiento:

Generación del Conocimiento

Estas son las actividades que comprende el componente Generación del Conocimiento
Las acciones sombreadas en color verde en la Tabla 3 son las que se realiza directamente como especialista de la entidad:

Tabla 3.
Actividades en Generación del conocimiento en las que se participa



Este proceso incluye la realización de diversas acciones para identificación y promoción para la sistematización de experiencias, así como el fortalecimiento de capacidades en la sistematización:

A continuación, se detallan las características en cada rubro:

3.1.1.1 Convocatoria Rumbo a las Buenas Prácticas

La convocatoria Rumbo a las Buenas Prácticas se realiza a nivel nacional a fin de identificar los intereses del personal de la institución para la sistematización de experiencias en la intervención en violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar. Para participar, el personal completa una ficha de inscripción en la que describen brevemente la experiencia a sistematizar. Al inicio, la ficha pasa por una evaluación y quienes la aprueban inician la sistematización de sus experiencias/buenas prácticas. A mediados de año, reciben una evaluación para la continuidad de su experiencia; y a final de año, una última evaluación para valorar la pertinencia y calidad de su informe de sistematización.



En este sentido, se realizan estas actividades durante la **Convocatoria de Buenas Prácticas**:

- a) Se valoraron e identificaron las buenas prácticas o experiencias destacadas y aquellas que pueden pasar por el proceso de sistematización. Asimismo, se participó en las reuniones informativas (se prepara y expone un PPT), la absolución de consultas del personal y la coordinación de la difusión de la convocatoria mediante las redes institucionales.
- b) Se identificaron las pequeñas intervenciones institucionales realizadas por el personal a fin de seleccionar y extraer las lecciones aprendidas mediante minería de saberes. Se coordinó con los equipos participantes a fin de generar propuestas más robustas que se presenten en la convocatoria.

Se pueden comentar algunos resultados obtenidos en los últimos años: los equipos participantes del Programa de Acompañamiento que sistematizaron sus experiencias y pasaron la evaluación intermedia y anual recibieron una carta de felicitación, las cuales pasaron a su legajo personal. En el 2022, seis (6) experiencias de intervención culminaron en informes de sistematización y sus autoras/es obtuvieron su reconocimiento como buenas prácticas. Las experiencias sistematizadas en el 2022 figuran en la tabla 4:

Tabla 4.

Buenas prácticas en la problemática de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar 2022

Nº	Unidad/ Subunidad	Nombres y apellidos	Experiencia	Servicio	Ámbito
1	Unidad de Atención y Protección Subunidad de Servicios de Orientación y Protección (SOP)	- Javier Mamani Calla - Shirley Milagros Figueroa Victorio	<i>Articulación digital de los juzgados de Paz, comisarias rurales y Estrategia Rural Sama, para la atención y protección de mujeres víctimas de violencia en el contexto de la pandemia del Covid-19</i>	ER Sama	Tacna
2		- Jenny Magaly Correa Guevara - Johanna Raquel De La Rosa Cabanillas - Genoveva Cárdenas Tacza	<i>Creación e implementación de Hogares de Refugio Temporal para la protección efectiva de mujeres adultas en situación de violencia y riesgo severo durante el periodo 2016-2021 en el PNA</i>	Hogar de Refugio Temporal (HRT)	Nacional
3		- Oscar Jesús Vizcarra Cárdenas - Carlos Arturo Montalván Ramírez - Claudia Elizabeth Gamarra Silva	<i>Rompiendo barreras en pandemia Línea 100: Atención de casos de violencia de pareja durante el confinamiento por el COVID-19</i>	Línea 100	Nacional
4		- Gilbert Mamani Chambilla - Johana América Rodríguez Carcausto	<i>Justicia comunal kichwa de El Tigre, tenientes gobernadores aliados frente a la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar</i>	ER Tigre	Loreto
5		- Oscar Daniel Huacho Arroyo - Roberto Smith Lobon Fabian	<i>Virtualización de la atención del Centro de Atención Institucional (CAI) para asegurar la participación activa y continuidad del servicio, Breña 2021</i>	Centro de Atención Institucional (CAI)	Nacional
6		Maricruz Milagros De La Cruz Portuguesez	<i>Intervención del servicio de atención urgente en los casos de niñas, niños y adolescentes en situación de desprotección familiar en Lima Metropolitana, 2016- 2018</i>	Servicio de Atención Urgente (SAU)	Nacional

En el proceso anual 2023 hubo cuatro (4) experiencias de intervención que culminaron con sus informes de sistematización, pero solo tres (3) recibieron el reconocimiento institucional como Buena Práctica, lo que suma un total de nueve (9)

buenas prácticas en los dos últimos años, las cuales pasan al proceso de publicación. Las experiencias sistematizadas en el 2022 figuran en la tabla siguiente:

Tabla 5.

Buenas prácticas en la problemática de la VCMIGF 2023

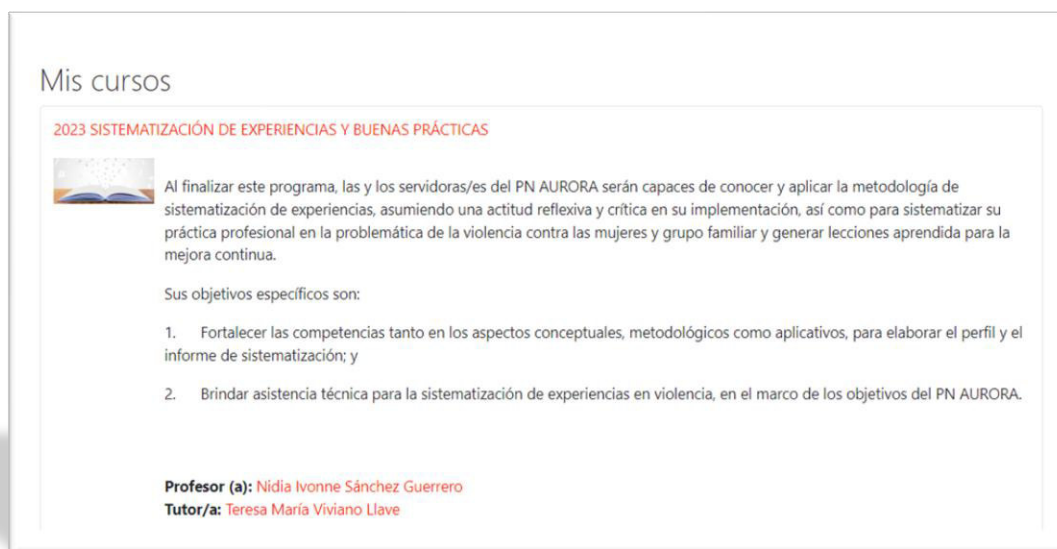
Nº	Unidad/ Subunidad	Nombres y apellidos	Experiencia	Servicio	Ámbito
1	Unidad de Atención y Protección Subunidad de Servicios de Orientación y Protección (SOP)	- Alex Gilbert Lazo Pérez - Katty Milagros Rodríguez Yucra - Susana Mónica Santivañez Esquivel	<i>Casos severos en flagrancia en madrugada. La necesidad de un mecanismo de verificación de la Línea 100 para la atención en violencia</i>	Línea 100 – turno madrugada	Nacional
2	Unidad de Atención y Protección (UAP) Subunidad de Asistencia Económica (SAE)	- Laura Esther Agama Fernández - Silvia María Díaz Chumpitaz - German Wenceslao Ruíz Trujillo - Pierina del Pilar Saavedra Guaylupo	<i>Avanzando hacia la reparación integral. Seguimiento y monitoreo a las víctimas indirectas de feminicidio, beneficiarias de la asistencia económica</i>	Subunidad de Asistencia Económica	Nacional
3	Unidad de Atención y Protección Subunidad de Servicios de Orientación y Protección (SOP)	- Betshabet Olga Barriga Ozejo - Paola Vanessa Urruchi Béjar	<i>A 10 años de la Estrategia Rural. Mujeres lideresas de las comunidades rurales, andinas y amazónicas ejercen sus derechos individuales y colectivos para una vida libre de violencia y el buen vivir.</i>	Estrategia Rural	Nacional

3.1.1.2 Fortalecimiento de capacidades del personal

Este proceso formativo anual se orienta a facilitar un saber conceptual y procedimental al/la participante interesado/a en sistematizar su práctica, entendida como “un sistema complejo de acciones e interacciones de los sujetos, orientado hacia uno o diversos fines, que comportan relaciones de coordinación y subordinación, regulado por normas de diferentes tipos y situado en un contexto que lo influye y le da significación y que él busca influenciar, según lo señalan Bernechea y Morgan (2010) quienes también precisan que la relación entre práctica y experiencia: “existe una delgada línea entre aquello que es la práctica y eso que es la experiencia, pues el practicante solo lo es mediante la experiencia y esta solo se cultiva por las prácticas del practicante” (Barnechea y Morgan, 2010).

Figura 5.

Plataforma de Gestión del Conocimiento para el fortalecimiento de capacidades



En este sentido, mis actividades en **Fortalecimiento de Capacidades** son las siguientes:

- 1) Diseño y gestión del aula virtual en la Plataforma de Gestión del Conocimiento, y coordinación con la UTI en caso de problemas referidos al sistema o seguridad digital
- 2) Se forma parte del equipo de instructoras/es
- 3) Elaboración del diseño instruccional de curso
- 4) Convocatoria a reuniones de instructores y profesores invitados.
- 5) Elaboración de informes de resultado.

Como parte del saber procedimental se espera que el/la participante afiance un conjunto de destrezas para formular el perfil de la sistematización, hacer la reconstrucción de la práctica, efectuar un análisis crítico y culminar con la elaboración del informe. Y también que incorpore un saber conceptual, y de sentido y trascendencia a su sistematización, que es comprender la naturaleza de su experiencia profesional, la generación de conocimiento y de cómo la búsqueda de «la buena práctica o la mejor práctica» constituye también una postura ética que les marca una diferencia.

El objetivo de esta acción formativa para la sistematización de experiencias es que, al finalizar este programa, las y los servidoras/es del PNA sean capaces de conocer y aplicar la metodología de sistematización de experiencias, asumiendo una actitud

reflexiva y crítica en su implementación, así como para sistematizar su práctica profesional en la problemática de la violencia contra las mujeres y grupo familiar, y generen lecciones aprendidas para la mejora continua.

Sus objetivos específicos son:

1. Fortalecer las competencias tanto en los aspectos conceptuales, metodológicos como aplicativos, para elaborar el perfil y el informe de sistematización; y
2. Ofrecer asistencia técnica para la sistematización de experiencias en violencia, en el marco de los objetivos institucionales.

En los dos últimos años (2022 y 2023) se ha obtenido:

- 1) Un (01) diseño metodológico de curso, que se orienta a facilitar un saber conceptual y procedimental a la/el participante interesada/o en sistematizar su práctica.
- 2) Dos ediciones del curso virtual especializado, para que se perfeccione la construcción de experiencias destacadas o buenas prácticas, sistematizarlas y difundirlas.
- 3) Se socializaron las lecciones aprendidas de las experiencias presentadas a través de la elaboración de PPT difundidos y expuestos de manera virtual (zoom).

3.1.1.3 Acompañamiento y asistencia técnica

El acompañamiento y la asistencia técnica forman parte de un servicio que brinda la SGIC para el desarrollo de sus propuestas de sistematización de experiencias destacadas o buenas prácticas. Este servicio consiste en evaluar el diseño del proyecto de la experiencia, y brindar orientación durante todo el proceso de formulación y desarrollo de la sistematización de la experiencia de intervención.

En este sentido, mis actividades profesionales durante el Acompañamiento y asistencia técnica para aplicar el proceso metodológico de sistematización de experiencias radican en diseñar implementar el programa de asistencias técnicas con todos los equipos a cargo que me han asignado, realizar las reuniones virtuales, seguimiento a los cambios, bajo la metodología de sistematización de experiencias del PNA.

3.1.1.4 Notas del conocimiento

Las notas de conocimiento son hojas informativas prácticas y de extensión breve, que recogen de manera concisa una experiencia o práctica realizada por el servicio. Estas experiencias no necesariamente configuran como destacadas ni buenas prácticas, pero representan una buena iniciativa en su accionar y merecen ser conocidas. La publicación de las *notas del conocimiento* tiene una periodicidad trimestral, sin embargo, se pueden hacer más ediciones de lo que se había planificado, dependiendo de las experiencias presentadas.

En este sentido, las actividades profesionales que se realizan durante las Notas de Conocimiento son las siguientes:

- 1) Contactar con las/los participantes de cada experiencia,
- 2) Preparar la guía de preguntas para la descripción de la experiencia,
- 3) Entrevistar a los equipos sobre su experiencia
- 4) Elaborar el contenido en base al levantamiento de información
- 5) Validar el contenido
- 6) Preparar el material visual (infografía, boletín o brochure) y
- 7) Coordinar con la UGTHI para su difusión a través del correo de comunicación interna del PNA.

Figura 6.

Producto Notas de Conocimiento

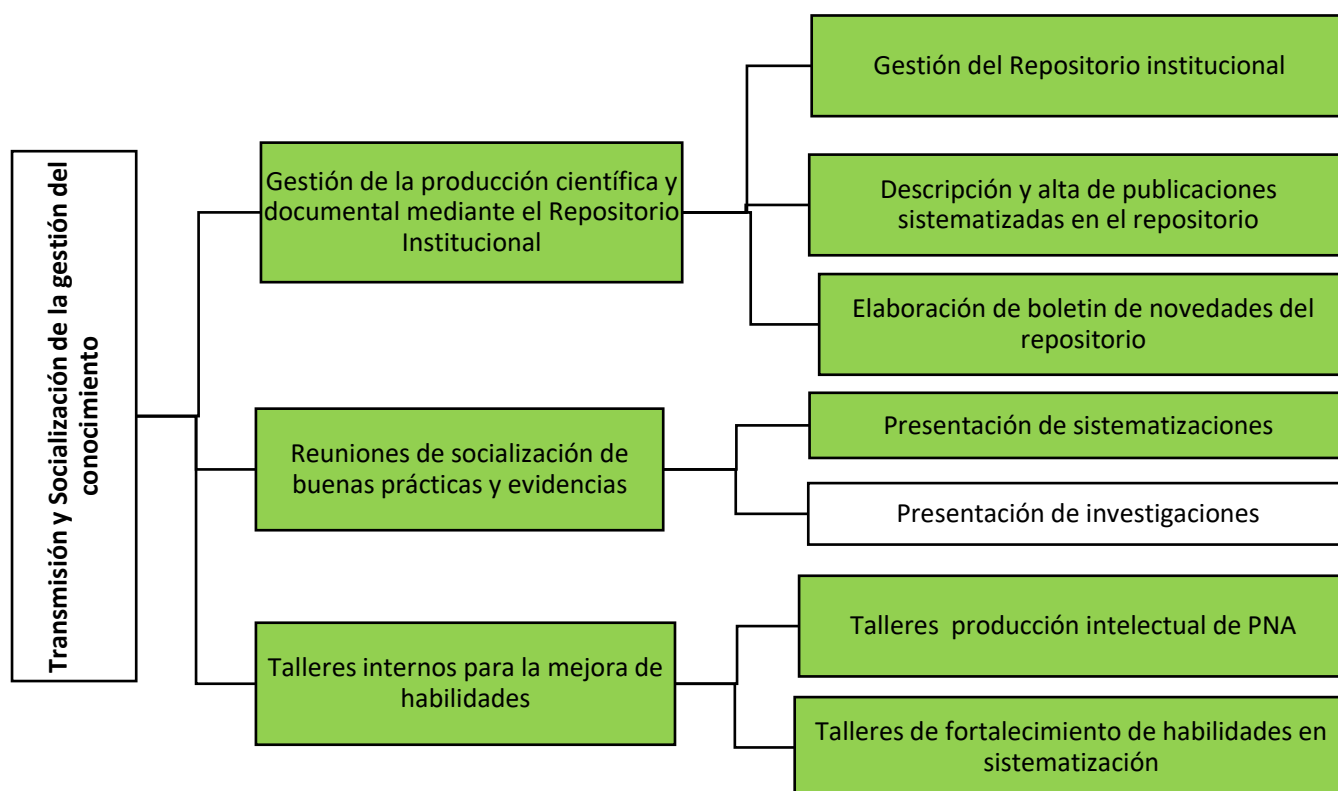


Transmisión y socialización del conocimiento

Estas son las actividades para el componente Socialización del conocimiento, las que figuran en color verde son las actividades que desempeñan en la socialización del conocimiento:

Tabla 6.

Actividades de Transmisión y Socialización del Conocimiento



3.1.1.5 Repositorio Institucional Aurora

El PNA cuenta desde el 2021 con un repositorio institucional. El cual está disponible a través del enlace <https://repositorio.aurora.gob.pe>. El repositorio almacena la producción intelectual institucional sobre la violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar y violencia de género.

A la fecha soy responsable del **Repositorio Aurora**, asignada mediante memorando de la entidad. En tal sentido, mis funciones son las siguientes:

- 1) Proponer y elaborar instrumentos orientadores o normativos sobre el repositorio.
- 2) Solicitar e informar a las unidades de línea las obras para ser procesadas para el repositorio.
- 3) Elaborar el boletín de Novedades del Repositorio.
- 4) Interlocutar con responsables de Alicia (CONCYTEC) a la cual pertenecemos.
- 5) Elaborar el informe anual de obras incluidas en el Repositorio Aurora.
- 6) Mantener informado a las autoridades de las acciones relativas al Repositorio.

El repositorio está adherido a la Red Nacional de Repositorios Digitales de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto - RENARE y Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación, denominado ALICIA (Acceso Libre a la Información Científica ALICIA desde el 27 de mayo de 2021).

El repositorio cuenta actualmente con 256 registros de diferentes tipologías, los cuales han sido indizados y clasificados para cumplir los requerimientos exigidos por el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica – CONCYTEC, a través de la red ALICIA, cuya finalidad es contribuir a conservar, preservar y ofrecer acceso abierto a la producción científica nacional, poniéndola a disposición de la comunidad académica, científica y la sociedad en general.

Según lo recomienda Concytec, cada institución debe contar con una política institucional para el manejo del repositorio. En este sentido, Durante el 2021 y 2022, se formularon los lineamientos para la gestión del repositorio, y finalmente, el 2023 se aprobaron los lineamientos.

Mediante RDE N.º 007-2023-MIMP-AURORA-DE, se aprobaron los «Lineamientos para la gestión del Repositorio Institucional Aurora del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar AURORA».

Lineamientos Repositorio Institucional Aurora



En su primer año de implementación y pertenencia a esta red, se realizó el seguimiento y cumplimiento progresivo de los estándares y criterios de metadatos de los repositorios para el cumplimiento de criterios para repositorios institucionales de las entidades públicas. En el 2023 se elaboraron las fichas bibliográficas por cada sistematización y su correspondiente publicación en el repositorio, así como un boletín de novedades.

- Página | 41

Como parte de las obligaciones, cada trimestre se edita un boletín con las novedades bibliográficas ingresadas al repositorio. De igual manera, cada año se presenta un informe anual de las obras inscritas en el repositorio, así como se desarrolla una autoevaluación, liderada por Concytec.

A la fecha se cuenta con los siguientes resultados:

- 1) Mediante Resolución de la Dirección Ejecutiva N.º 007-2023-MIMP-AURORA-DE de fecha 18 de enero de 2023, se aprobaron los «Lineamientos para la gestión del repositorio institucional del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del grupo familiar – AURORA».
- 2) Se diseñaron y elaboraron cuatro (4) ediciones del boletín “Novedades del Repositorio”.
- 3) Se elaboró un (1) boletín edición especial con todas las buenas prácticas publicadas en el año.
- 4) Al 5 de diciembre de 2023, el repositorio tiene **213 mil 576 páginas vistas**, a través de más de 25 mil visitantes externos (25,996).

Figura 8.

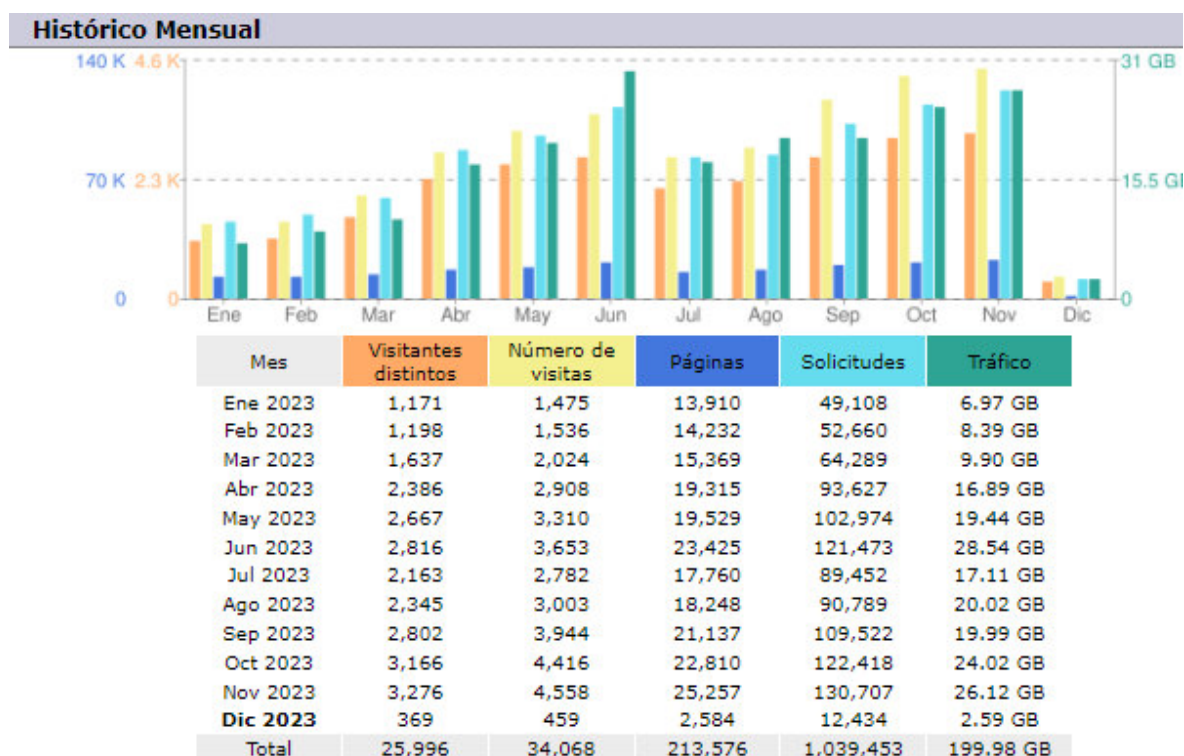
Boletín Novedades del Repositorio





Figura 9.

Reporte visitas web al repositorio



3.1.1.6 Talleres internos para la mejora de habilidades

Se llevan a cabo talleres virtuales participativos internos con la finalidad de fortalecer habilidades y conocimientos en la gestión del conocimiento y sistematización, dirigidos al personal en general y a las/os sistematizadores en particular. Estos talleres versaron sobre:

- a) Preservación y difusión de la producción intelectual
- b) Pautas para la redacción de la experiencia
- c) ¿Qué son las Lecciones aprendidas?
- d) Cómo elaborar las conclusiones y recomendaciones

En esta tarea, las funciones que se realiza son:

- 1) Elaboración del contenido de las presentaciones
- 2) Gestión e implementación de los talleres virtuales mediante zoom.
- 3) Elaboración de informe de resultados

Como resultado, en el 2023 se realizó lo siguiente:

- 1) Diseño y ejecución de cuatro (4) talleres internos de mejora de habilidades con la participación de 200 profesionales en total. Los talleres fueron:
 - a) Taller AT 1. ¿Cómo encontrar el estilo de redacción?
<https://youtu.be/WWhsm2RFnmw>
 - b) Taller AT 2. Recursos TIC para la sistematización
<https://youtu.be/h4RiGAdBsvU>
 - c) Taller AT 3. Referencias y documentación de evidencias según normativa APA (7ma.)
 - d) Taller AT 4. Lecciones aprendidas, conclusiones y recomendaciones
<https://youtu.be/K4mpSsYxn7g>
- 2) Hubo gran interés del personal en estas capacitaciones, sin embargo, todavía queda esperar en cuánto se traduce en su participación en la sistematización.
- 3) Todos los talleres se graban y se suben a la cuenta del aula virtual en YouTube.

Figura 10.

Flyers de los Talleres de Habilidades



3.1.1.7 Reuniones de socialización de buenas prácticas y evidencias

Son eventos virtuales dirigidos al personal, con la finalidad de dar a conocer las sistematizaciones producidas, así como las evidencias o estudios desarrollados por el equipo de investigación:

- a) Presentación de investigaciones (propias o de terceros, autorizadas)
- b) Presentación de buenas prácticas

Su realización depende del número de experiencias o investigaciones recibidas.

En esta tarea, mis actividades son las siguientes:

- 1) Facilitadora de las reuniones virtuales de socialización de las buenas prácticas.
- 2) Coordinación con expositoras/es y comentaristas.
- 3) Retroalimentación para la elaboración de sus PPT.

En ese sentido, en el 2023 se realizaron 11 reuniones de socialización de lecciones aprendidas y evidencias (Mimp, 2024):

- 1) Articulación digital de los Juzgados de Paz, comisarías rurales y Estrategia Rural Sama para la atención y protección de mujeres víctimas de violencia en el contexto de la pandemia del Covid-19.
- 2) Rompiendo barreras en la pandemia: Línea 100, atención de casos de violencia de pareja durante el confinamiento por el contexto del Covid-19.
- 3) Articulación de los CEM con los Establecimientos de Salud en los distritos de Piura, Castilla y Veintiséis de Octubre.
- 4) Violencia contra niñas, niños y adolescentes de zonas rurales del Perú en el periodo 2019-2021.
- 5) Atención de casos de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, por el Sistema de justicia comunal Kichwa de 28 de julio y Santa María de Providencia, Comunidades Nativas del Río Tigre.
- 6) Virtualización de los procesos de atención del CAI para asegurar la participación activa de los hombres y la continuidad del servicio en el contexto del confinamiento.
- 7) Características de los hombres que asistieron a los Centros de Atención Institucional durante el periodo 2017-2021.
- 8) Aporte del trabajo social a la gestión de la secretaria de asistencia y bienestar social en el sindicato de trabajadores CAS del PNA.
- 9) Construyendo un camino de bienestar y libre de violencia. El CEM San Juan de Lurigancho y Empresa IVC Contratistas Generales. Segunda etapa.
- 10) Gestión de una ruta integral de atención y protección para estudiantes de la Residencia Estudiantil en la Institución Educativa Secundaria de Menores Moisés Moreno Romero, frente a casos de violencia sexual, física, psicológica y económica.
- 11) Creación e Implementación de Hogares de Refugio Temporal para la protección efectiva de mujeres adultas en situación de violencia y riesgo severo durante el periodo 2016-2021 en el PNA.

Asimismo, dos (2) reuniones correspondieron a los resultados de investigación:

- 1) Violencia contra niñas, niños y adolescentes de zonas rurales del Perú en el periodo 2019-2021.
- 2) Características de los hombres que asistieron a los Centros de Atención Institucional durante el periodo 2017-2021.

Los informes analíticos, que se habían programado inicialmente, no se presentaron debido a las características de confidencialidad del documento, según lo coordinado con el equipo de Gestión de Información.

En suma, se ha realizado un (1) evento de inauguración; un (1) evento de presentación de perfiles de sistematización y un (1) evento de presentación de informes finales de sistematización.

Figura 11.

Flyers Reuniones de socialización de experiencias



3.1.1.8 Producción editorial y publicaciones

En este acápite, las funciones son las siguientes:

- 1) Elaboración y gestión de requerimiento de editora de la compilación y publicaciones elaboradas.
- 2) Coordinación con diseño y diagramación de la publicación

- 3) Coordinación con la Unidad de Comunicación e Imagen (UCI) para la corrección y revisión del estilo de las publicaciones
- 4) Gestión de Depósito Legal de la BNP, en coordinación con MIMP
- 5) Difusión de las publicaciones a unidades de línea y personal.

En base a este trabajo se han editado 12 publicaciones en el 2023:

- 1) Once (11) buenas prácticas y una (01) obra compilatoria de las experiencias destacadas y buenas prácticas desarrolladas durante el periodo pandémico por Covid-19.
- 2) Todas las publicaciones cuentan con registro de Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú y criterios de responsabilidad editorial.
- 3) Asimismo, forman parte del patrimonio bibliográfico nacional, el cual estará disponible a partir del próximo año.

Figura 12.

Publicaciones Buenas Prácticas 2023



3.2 Competencias profesionales adquiridas

En base a lo desarrollado en el presente trabajo de suficiencia profesional, considero que se ha desarrollado las siguientes competencias, que permiten liderar la gestión del conocimiento en la entidad. Se cuenta con experiencia profesional como comunicadora especializada en proyectos de desarrollo en organizaciones de la sociedad civil organizada y bibliotecóloga. Asimismo, se cuenta con maestría culminada en Gerencia Social PUCP.

Conocimientos	1) Conocimiento en Gestión del Conocimiento en las entidades públicas en el marco de los compromisos gubernamentales y en los diversos niveles de gobierno. 2) Conocimientos en la transversalización del enfoque de género en las intervenciones sociales. 3) Conocimientos en la problemática de la violencia basada en género y hacia las mujeres, lo cual facilita la comunicación con equipos de trabajo que presentan sus propuestas de intervención. 4) Gestión e implementación de proyectos sociales de desarrollo, que ha contribuido en entender las barreras o dificultades que se presentan en la implementación de las intervenciones sociales. 5) Conocimiento sobre la gestión de repositorios institucionales 6) Especialización en Educación para el Desarrollo, que ha dado herramientas para el diseño de propuestas formativas que fortalezcan las competencias de los profesionales que gestionan el conocimiento en la entidad. 7) Idiomas, para la búsqueda de evidencias en inglés.
Habilidades	1) Organización de actividades comunicacionales. 2) Gestión de aulas virtuales de aprendizaje. 3) Diseño instruccional de cursos virtuales. 4) Diseño de proyectos de gestión del conocimiento. 5) Corrección de estilo y edición de publicaciones (miembro de Ascot Perú). 6) Escritura de textos y elaboración de documentos e informes técnicos 7) Identificación de buenas prácticas y preparación para su presentación en convocatorias externas. 8) Elaboración de <i>flyers</i> o formatos audiovisuales.

	9) Como conocimiento, pero también como habilidad para la sistematización de experiencias de intervención social.
Actitudes	1) Respeto a la creación y producción intelectual. 2) Honestidad académica, para emitir la retroalimentación a terceros o realizar trabajos académicos de manera veraz y transparente. 3) Ética pública, para el reconocimiento de logros, superación de barreras y contribución a la toma de decisiones en beneficio de la ciudadanía, en particular en la problemática de la violencia.

3.3 Reconocimientos y premios obtenidos

En el 2023 se impulsó la participación de las unidades de línea para la identificación de experiencias, así como el análisis, discusión y recuperación de las buenas prácticas y sus lecciones aprendidas. De este modo, el trabajo con las unidades de línea tuvo las siguientes características:

- a) la identificación de experiencias estratégicas a sistematizar en las unidades de línea, las cuales serán desarrolladas por la SGIC con los insumos que proporcionará el equipo asignado por la unidad de línea.
- b) priorización de servicios esenciales que no han sido sistematizados buscando generar evidencias y lecciones aprendidas.
- c) sistematización de experiencias.

La participación de las unidades de línea tuvo un rol significativo en la discusión y recuperación de las buenas prácticas y sus lecciones aprendidas. Como resultado, se han obtenido tres (3) importantes reconocimientos este año:

- a) **Experiencia del servicio Línea 100. Categoría Servicios al Ciudadano (Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública)**

El PNA obtuvo el **Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2023**, organizado por Ciudadanos al Día y la Escuela de Gestión Pública de la Universidad del Pacífico, en la categoría «Servicios al Ciudadano» por la experiencia «Junto a la ciudadanía hacia el fin de la violencia: Línea 100».

Figura 13.

Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2023



Figura 14.

Comunicado MIMP Premio

Querida familia MIMP:

Hoy comparto la alegría del reconocimiento de la ciudadanía de uno de nuestros importantes servicios como es la **Línea 100 del Programa Nacional Aurora**, que ha obtenido el **Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública** en la Categoría Servicios de Atención al Ciudadano.

Un reconocimiento bien merecido para todo el equipo de profesionales que las 24 horas brindan a quienes buscan orientación e información sobre violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

De igual manera, hemos sido reconocidos como ganadores en la categoría cooperación público - pública, gracias al trabajo conjunto que venimos llevando a cabo con el Poder Judicial y la Policía Nacional, para lograr la interoperabilidad de nuestros sistemas y tener así una herramienta conjunta que nos permita abordar con mayor eficiencia y eficacia nuestra lucha contra la violencia.

Estos dos premios otorgados por Ciudadanos Al Día (CAD), es la confirmación del compromiso que tiene el MIMP en la construcción de una sociedad de iguales en donde a las mujeres se les garantice su derecho a vivir libres de violencia.

Nancy Tolentino Gamarra
Ministra de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

PREMIO 2023 BUENAS PRÁCTICAS EN GESTIÓN PÚBLICA

b) Experiencia «Reuniones de socialización». Categoría Sistemas de Gestión Interna (Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública)

En el 2023 se obtuvo una calificación como *Buena Práctica en Gestión Pública* con la experiencia «Reuniones de socialización de lecciones aprendidas y evidencias: el espacio de quienes comparten sus conocimientos y apuestan por la mejora continua en el PNA», en la categoría «Sistemas de Gestión Interna» emitida por el Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2023.

Figura 15.

Reuniones de socialización



c) Primer Concurso Nacional de Buenas Prácticas desarrolladas por operadores/as de justicia en materia de violencia contra las mujeres – Poder Judicial

El PNA fue ganador del «**Primer Concurso Nacional de Buenas Prácticas desarrolladas por operadores/as de justicia en materia de violencia contra las mujeres**», organizado en el marco del proyecto Fortaleciendo la prevención y la justicia frente a la violencia de género contra las mujeres-Componente “Fortalecimiento del

Sistema Nacional Especializado de Justicia de Género” (ForSNEJ) por la Comisión de Justicia de Género del Poder Judicial.

La experiencia ganadora en la categoría articulación interinstitucional, se denominó “Niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual. La experiencia de articulación interinstitucional en el CEM-Centro de Salud Santa Julia», y se desarrolló en la región Piura, durante el periodo 2019 – 2022.

Figura 16.

Reconocimiento a experiencias ganadoras del Concurso de Buenas Prácticas del Poder Judicial



Figura 17.

Trofeo entregado al CEM en Centro de Salud Santa Julia, Piura



3.4 Lecciones aprendidas del trabajo realizado

Con base en estos resultados y también de la reflexión del equipo para dar cumplimiento a las acciones del Plan de Gestión del Conocimiento 2023, se anotan algunos elementos abiertos a la discusión y análisis que se ha tomado en cuenta para la propuesta de mejora de la gestión del conocimiento en la entidad.

- a) Es necesario considerar acciones para avanzar hacia la integración del equipo de gestión del conocimiento y del equipo de investigación, a fin de intercambiar, potenciar actividades de socialización, así como elaborar propuestas de proyectos con equipos mixtos.
- b) Fortalecer la comunicación con las unidades de línea, en torno a las necesidades que estas refieren en cuanto a la identificación de experiencias, propuestas y solicitud de estudios e investigaciones.
- c) Para la mejorar de las habilidades del personal, es necesario incorporar estas acciones de manera transversal en todo el PNA. Una de las barreras para un avance fluido de la producción de documentos ha sido la dificultad del personal para poder traducir sus ideas en textos legibles, claros y sencillos. Una de las medidas para atenuar estas dificultades fue la coordinación que se realizó con la UGTHI para incorporar talleres dictados como parte del Plan de comunicación interna, sin embargo, esto no es suficiente. Se requiere incorporarlas como acciones transversales obligatorias para las/os potenciales sistematizadoras/es.
- d) Parte del fortalecimiento interno, se deben orientar las acciones a un trabajo más integrado a fin de no correr el riesgo de desarrollar las acciones en una suerte de compartimentos estancos o de manera aislada, por lo que se deben generar actividades de confraternidad, que integre a los equipos de trabajo, con mirar a solidificar los mecanismos de información, colaboración y retroalimentación.
- e) El trabajo de sistematización ha permitido constatar la urgencia de planificar la producción de documentos normativo u orientadores que estandaricen la producción editorial de documentos de la SGIC. No contamos con ello ni en el PNA ni en el MIMP, y para la gestión del conocimiento en entidades

públicas es necesario contar con estos estándares mínimos a fin de producir contenidos de calidad.

- f) Una lección aprendida es la constatación de que nuestra producción no solo no disminuyó con el trabajo remoto, sino que pudimos generar un espacio virtual adecuado para poder presentar y analizar las experiencias sistematizadas, presentarlas a los diversos concursos y ganarlos.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

Presentación

La Subunidad de Gestión de la Información y del Conocimiento, como subunidad especializada del PNA en esta temática, espera contar con un sistema de gestión del conocimiento, que fomente la generación de nuevos conocimientos institucionales, a través de comunidades de práctica, laboratorios de innovación u otras iniciativas vinculadas a la gestión del cambio.

Desde el 2013 —año en que se dieron los inicios de la gestión del conocimiento en el PNA— y con mayor énfasis en los últimos tres años, se ha avanzado en la recuperación del conocimiento registrado por los diversos servicios y estrategias preventivas para el abordaje de la violencia, producto del cual se han logrado premios y reconocimientos. A la fecha, hemos establecido un banco de buenas prácticas institucionales en el repositorio. Además, se ha logrado una producción considerable de publicaciones que documentan estos logros, una metodología de asesoría técnica especializada para la sistematización de experiencias y un programa permanente de capacitación y fortalecimiento de competencias para el personal. Desde mi punto de vista, los últimos tres años han sido claves y coinciden con el crecimiento de la entidad que de manera permanente revisa sus procesos para hacer frente a una dinámica tan compleja como la violencia hacia las mujeres y grupo familiar.

Con esta propuesta, se evidencia el interés en superar las deficiencias y limitaciones identificadas que deben ser superadas en base a la gobernanza del trabajo en GC, la interiorización de la gestión del conocimiento como parte de una metodología de trabajo. En tal sentido, existen grandes coincidencias entre el diagnóstico realizado por la PCM sobre la modernización de la gestión pública y lo que ocurría en la entidad, tales como la repetición de errores, la falta de documentación de lecciones aprendidas y la dispersión del conocimiento. En ello radica mi interés en contribuir, a través de esta línea de acción a resolver los problemas que subsisten con relación a la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, y para ello la información, las evidencias y las lecciones aprendidas deben de fluir hacia acciones incidencia interna y externa, a

través de la mejora continua, como resultado del aprendizaje del personal en su relación con la entidad, y que recoge en cierto sentido su conocimiento impregnado de una postura social, histórica y ética determinada, con capacidad de transformar la realidad.

Con esta propuesta aspiro a optimizar la gestión del conocimiento a través de la identificación, recuperación, promoción y difusión de experiencias destacadas y buenas prácticas, del procesamiento, producción y divulgación de la producción del conocimiento de la entidad, lo cual se desarrolla con amplitud en la sección II a IV de esta propuesta, lo cual permitirá potenciar su impacto y alcance, y guiar a la toma de decisiones informadas de las autoridades de la entidad, con relación a la problemática de la violencia.

Para el diseño y desarrollo del Plan de Mejora he revisado la literatura especializada, la cual se detalló en el marco conceptual de este TSP, así también se tiene en cuenta la experiencia institucional y se ha tomado en cuenta lo recomendado en la Norma Técnica ISO 30401 del 2021.

4.1 Plan de Mejora de la institución

En este capítulo del TSP se desarrolla la propuesta de Plan de Mejora de Gestión del Conocimiento (PMGC) para el PNA del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, en él se detallan los criterios y los procedimientos que se deben seguir para la selección, adquisición, evaluación y descarte de los recursos de información. Se divide en cinco (5) secciones:

- Sección I: Datos generales
- Sección II: Componentes de la gestión del conocimiento
- Sección III: Facilitadores de la gestión del conocimiento
- Sección IV: Cultura de gestión del conocimiento
- Sección V: Recursos de apoyo

En la Tabla siguiente se detalla sumariamente el contenido de cada una de ellas.

Tabla 7.*Contenido de la Plan de Mejora de Gestión del Conocimiento*

Secciones	Contenido
Sección I: Datos generales	Objetivo, cobertura del sistema, ámbito de actuación del sistema.
Sección II: Componentes de la GC	Componentes del sistema: el desarrollo del conocimiento, la transmisión y transformación del conocimiento,
Sección III: Facilitadores de la gestión del conocimiento	Capital humano, procesos, tecnología e infraestructura y gobernanza, liderazgo, políticas, roles organizativos, responsabilidades, autoridades.
Sección IV: Cultura de gestión del conocimiento	Cultura organizativa
Sección V: Recursos de apoyo	Comunicación, Información documentada, operaciones

Sección I: Datos generales

Objetivo

Implementar el Plan de Mejora a través de la instalación de un sistema de gestión del conocimiento en el PNA.

Cobertura del sistema

La visión, estratégica y política del sistema de gestión del conocimiento se aplican a todas las unidades de organización del PNA. Comprende la realización del ciclo de conocimiento (Crear y Adquirir, Distribuir y Compartir, Asimilar y Aplicar, Reutilizar y Renovar), en todas nuestras funciones.

El alcance del sistema abarcará los servicios en todas las regiones del país y la en la sede central, cuya ubicación está en la capital del país, en Lima:

Tabla 8.*Cobertura donde operará el sistema de GC*

Alcance	Descripción
Servicios de atención y protección de las víctimas de violencia	1. Línea 100: Orientación y consejería para la atención de hechos de violencia. 2. Centros Emergencia Mujer 3. Servicio de Atención Urgente: Atención inmediata frente a hechos de violencia. 4. Hogares de Refugio Temporal (HRT): Acogida temporal. 5. Centros de Atención Institucional (CAI): Atención reeducativa. 6. Servicio de Atención Rural (SAR): Formación de habilidades para la prevención y atención integral e itinerante frente a hechos de violencia: Estrategia de Prevención, Atención y Protección frente a la Violencia Familiar y Sexual en Zonas Rurales. 7. Chat 100: Orientación y consejería para prevenir situaciones de riesgo o violencia. 8. Asistencia Económica a las víctimas indirectas de feminicidio: Otorgamiento y seguimiento de la asistencia económica.
Servicios de prevención de la violencia	1. Estrategia comunicacional: Sensibilización para prevenir la violencia. 2. Estrategia Educativa: Asistencia técnica para prevenir la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar: 3. Formación de habilidades para la actividad comunitaria: Producto P12B “Hombres de la comunidad involucrados en la prevención de la violencia contra la mujer” del PPor 1002-Reducción de la Violencia contra la Mujer. 4. Formación de habilidades para la actividad empresarial: Producto P13A: Mujeres adolescentes participan en servicios que incrementan su autonomía económica y desarrollan competencias para prevenir la violencia del PPor 1002-Reducción de la Violencia contra la Mujer. 5. Acompañamiento básico y Acompañamiento especializado: Producto P15A: Mujeres con servicios de detección, referenciación y atención inmediata en casos de violencia del PPor 1002-Reducción de la Violencia contra la Mujer.
Coordinaciones territoriales	Todo el ámbito nacional
Sede central	Unidades funcionales del Programa

Ámbito de acción del sistema de gestión del conocimiento

- a) Atención integral de la violencia contra las mujeres
- b) Elaboración de instrumentos normativos y orientadores
- c) Apoyo a la investigación para dar respuesta a la problemática de la violencia.
- d) Análisis de casos emblemáticos.
- e) Reformas al sistema de intervención en la problemática de la violencia.

Sección II: Componentes del sistema de GC

Componentes del sistema

1) Para el desarrollo del conocimiento

- i. Adquisición de nuevos conocimientos (Identificación selección de experiencias, innovación, investigación el aprendizaje de lecciones, reunión de retroinformación).
- ii. Aplicación del conocimiento existente (apalancar o robustecer el conocimiento, transferencia de conocimientos, intercambio y reutilización de conocimientos, adaptación del conocimiento existente a nuevas aplicaciones)
- iii. Retención del conocimiento actual (medios para salvaguardar a la organización, documentación, protección de documentos especializados notas del conocimiento, repositorio)
- iv. Gestión del conocimiento obsoleto o inválido (proteger a la organización de cometer errores, el archivo, readiestramiento en función de los cambios de conocimientos).

Tabla 9.
Características del desarrollo de conocimientos en el PNA

Adquisición de nuevos conocimientos	Aplicación del nuevo conocimiento	Retención del conocimiento actual	Gestión del conocimiento obsoleto o inválido
Convocatoria Rumbo a las Buenas Prácticas	Talleres internos de mejora de habilidades para optimizar la producción documental	Google Drive Política de Protección de Datos Personales	Sistema de Gestión Documental
Asistencia técnica para la sistematización de experiencias o BBPP.	Comunidad de Buenas Prácticas	Sistematización	
Curso virtual - Plan de Desarrollo de las Personas		Levantamiento de información en terreno	

2) Para la transmisión y transformación del conocimiento

El sistema de gestión del conocimiento incluirá los medios, actividades y comportamientos para asegurar el cumplimiento de los objetivos del sistema y abarquen los ámbitos de conocimientos prioritarios definidos.

Tabla 11. *Medios, actividades y comportamientos para el cumplimiento de objetivos del sistema de GC*

Interacción humana	Representación	Combinación	Internalización y aprendizaje
Tutoría	Notas del conocimiento	Repositorio	Monitoreo y seguimiento del trabajo GC
	Buenas prácticas	Lecciones aprendidas	
		Sistematización de experiencias	

Sección III: Facilitadores de la gestión del conocimiento

1) Capital humano

Para el desarrollo de este plan de mejora, se propone contar con un equipo multidisciplinario en la SGIC y en el conjunto del PNA, conformado por los siguientes profesionales y equipos:

- a) Un/a profesional de carreras STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas), a fin de levantar información de los servicios e intervenciones, elaboración de material informativo estadístico o alertas para el seguimiento de las intervenciones.
- b) Una especialista en gestión del conocimiento e innovación, a cargo del análisis de resultados de las intervenciones y lecciones aprendidas, elaboración de perfiles de sistematización, la asistencia técnica y la socialización de la sistematización de las intervenciones, incluida la publicación en el repositorio institucional.
- c) Una trabajadora social, para el acompañamiento, asistencia técnica de la sistematización, transferencia del conocimiento y convocatoria de buenas prácticas.
- d) Un/a bibliotecólogo/a o comunicador/a, a cargo de la producción de materiales, comunicación de resultados, eventos públicos, elaboración de notas y diseminación de información. Asimismo, se puede obtener apoyo de la Unidad de Comunicación e Imagen.
- e) Un/a especialista en TIC, para el diseño instruccional de cursos, gestión de la plataforma virtual y repositorio, diseño de materiales virtuales. Asimismo, se puede obtener apoyo de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación, para la gestión de las plataformas virtuales y repositorio institucional.

Asimismo, se designará un equipo de facilitadores del conocimiento, con dedicación a tiempo parcial a esta labor. Se cuenta con un mínimo de un representante por cada unidad funcional de la institución.

Los roles que asumirá este colegiado son:

- Participar activamente en la ejecución del sistema de gestión del conocimiento.
- Identificar el contenido del sistema de gestión del conocimiento de la unidad a la cual pertenezca.
- Identificar la forma de producción, sistematización, compartición y preservación del conocimiento respecto de la unidad de organización a la cual pertenezca.
- Coadyuvar en la gestión del conocimiento, proponiendo técnicas que permitan generar nuevos conocimientos mediante la investigación, experimentación y pensamiento crítico u otras.
- Proponer mecanismos para medir las fases de la gestión del conocimiento.

2) Procesos

Es necesario para la entidad la incorporación del proceso estratégico de gestión de la información y del conocimiento.

De acuerdo a lo que indica el Manual de Operaciones, la Subunidad de Gestión de la Información y del Conocimiento es una subunidad de asesoramiento, dependiente de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, responsable de procesar, analizar y gestionar la información y el conocimiento de los registros administrativos, en observancia de la normativa referente a protección de datos personales, así como de emitir opinión técnica sobre las investigaciones de los servicios. En tal sentido, sus funciones están orientadas —entre otros— a gestionar el conocimiento y las investigaciones de los servicios, en la temática de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual.

Los procesos de Gestión de la Información y del Conocimiento son transversales y responden al ámbito en el que se desenvuelven. El proceso de Gestión del Conocimiento es el elemento que articula la generación de información a nivel de todas las instancias del PNA.

Por ello, se requiere el apoyo técnico-político desde la Alta Dirección para reconocer los aportes que ha realizado la gestión del conocimiento, identificando los puntos críticos y sobre todo los puntos de valor en la intervención en violencia y la necesidad de fortalecer esta línea de trabajo que se realiza desde la UPPM-SGIC.

Básicamente, se participará en el diseño, implementación y resultados de la propuesta, contando para ello con el equipo de trabajo que se propone en el presente TSP. Además, es necesario que se añada el proceso del Gestión del Conocimiento a los procesos estratégicos. El proceso de Gestión del Conocimiento se creará con el objetivo de producir e incorporar conocimiento que sea útil para la gestión del PNA, propiciando predictibilidad en las decisiones; a través de acciones para la identificación, documentación del conocimiento, promoción y socialización de espacios de intercambio entre servidores, servidoras o entre entidades públicas para su asimilación y utilización orientada a mejorar la gestión interna y la toma de decisiones.

Este proceso estratégico está orientado a operativizar los procesos de producción, incorporación, transferencia, y socialización de nuevos conocimientos a partir de la información de los registros administrativos, servicios e investigaciones intra o extra institucional sobre la temática de la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual.

Tabla 10.

Inclusión del Proceso Estratégico en el MOP del PNA

Fórmula: SGIC

Nº	Nombre del proceso	Principal (es) Producto (s) del proceso	Tipo de proceso	Dueño de proceso
PE.05	Gestión del Conocimiento	▪ Documentos de sistematización de buenas prácticas. ▪ Divulgación de resultados de investigaciones y lecciones aprendidas. ▪ Documentos de investigación. ▪ Bases de datos actualizadas de las investigaciones externas realizadas en los servicios. ▪ Obras registradas. ▪ Buenas prácticas institucionales.	Estratégico	Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

3) Tecnología e infraestructura

Se requerirá mejorar en la disposición de dispositivos y aplicaciones:

- Un espacio para la grabación de audiovisuales, clips, sesiones educativas
- Un aplicativo licenciado de inteligencia artificial (Paperpal, Copilot)
- Apoyo de la Unidad de Tecnologías de Información para la autorización de uso del Zoom, Meet Google o Microsoft Teams.
- Un aplicativo de edición de video (Camtasia).
- Uso y creación de cuentas gratuitas para almacenamiento y visualización de documentos y videos: YouTube, Google Drive, Exelearning.

Actualmente, para la ejecución de actividades se utilizan los siguientes aplicativos y acciones de difusión:

1. Uso de la cuenta *zoom*, para la realización de las reuniones, talleres internos y la socialización de las experiencias sistematizadas
2. Uso del *correo electrónico institucional*, para la difusión de las notas del conocimiento.
3. Uso del *aula virtual*, para la publicación de los perfiles e informes de sistematización.
4. Uso del *piktochart*, para la elaboración gráfica de las notas del conocimiento.
5. Uso del *canva*, para brochures, notas y carteles virtuales.
6. Uso de *powerpoint*, para la elaboración de las presentaciones de los temas de asistencia técnica y acompañamiento.
7. Uso de *repositorio*, para almacenamiento y publicación de obras.
8. Uso del *WhatsApp*, para la generación de grupos de trabajo de asistencia técnica y acompañamiento.

4) Gobernanza

Al ser una entidad pública, no podemos soslayar los instrumentos normativos y orientadores fundamentales y que guardan relación con este tema del TSP. Si bien es cierto nos ajustamos a todas las normas aprobadas por el Estado Peruano, tomo en consideración algunas normativas básicas para el quehacer de la GC. Se toma en

consideración las políticas y códigos de conducta existentes para la implementación de las estrategias de gestión del conocimiento:

a) Código de ética de la función pública

La Ley del Código de Ética de La Función Pública (Ley N° 27815) establece Principios, Deberes y Prohibiciones éticos que rigen para los servidores públicos de las entidades de la Administración Pública, de acuerdo a lo establecido en el artículo 4 del presente Código (Ley 27815).

b) Lineamientos para la gestión del repositorio institucional

Estos lineamientos fueron aprobados mediante la RDE N.º 007-2023-MIMP-AURORA-DE, se aprobaron los «Lineamientos para la gestión del Repositorio Institucional Aurora del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar AURORA».

Comprende nueve (9) lineamientos de obligatorio cumplimiento:

- Lineamiento 1: Desarrollar una política institucional de acceso abierto
- Lineamiento 2: Proteger la propiedad intelectual y la divulgación de obras mediante licencias Creative Commons.
- Lineamiento 3: Actuar en el marco de la Ley N° 29733 Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento en las obras publicadas en el “Repositorio Institucional AURORA
- Lineamiento 4: Registrar las obras institucionales contenidas en el repositorio como parte de la política general de depósito en el “Repositorio Institucional AURORA”
- Lineamiento 5: Retirar parcial o totalmente aquellas obras publicadas de manera involuntaria; o que tengan una mala conducta en la investigación o producción de conocimiento.
- Lineamiento 6: Mantener la preservación digital y la preservación de contenidos del repositorio
- Lineamiento 7: Cumplir con la política de reutilización de metadatos
- Lineamiento 8: Excepciones para el registro de obras
- Lineamiento 9: Promover la visibilidad en otros repositorios

c) Directiva para la protección de datos personales

Se trata de la Directiva N.º 004-2024-MIMP-AURORA-DE “Normas para la protección de datos personales en el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – Aurora”.

Esta directiva tiene la finalidad de garantizar la protección de los datos personales generados en el PNA, mediante la aplicación de medidas de seguridad en el proceso de captura y tratamiento de los datos personales, en el marco de lo dispuesto por la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales. Se fundamenta en la Ley N.º 29733 Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento.

También se propone la elaboración de algunos instrumentos de gestión necesarios para la implementación del plan de mejora:

a) Directiva para la gestión del conocimiento

En base a la normativa legal existente, esta Directiva presentará la finalidad y los principios de la gestión del conocimiento en las entidades públicas; las responsabilidades de las unidades funcionales para la transversalización de la gestión del conocimiento; las disposiciones específicas para la implementación adecuada del ecosistema de GC que incluya lo presentado en este Plan de Mejora que incluye los componentes de desarrollo de conocimientos; transmisión y socialización del conocimiento.

Para la socialización, se fortalecerán las siguientes coordinaciones intrainstitucionales:

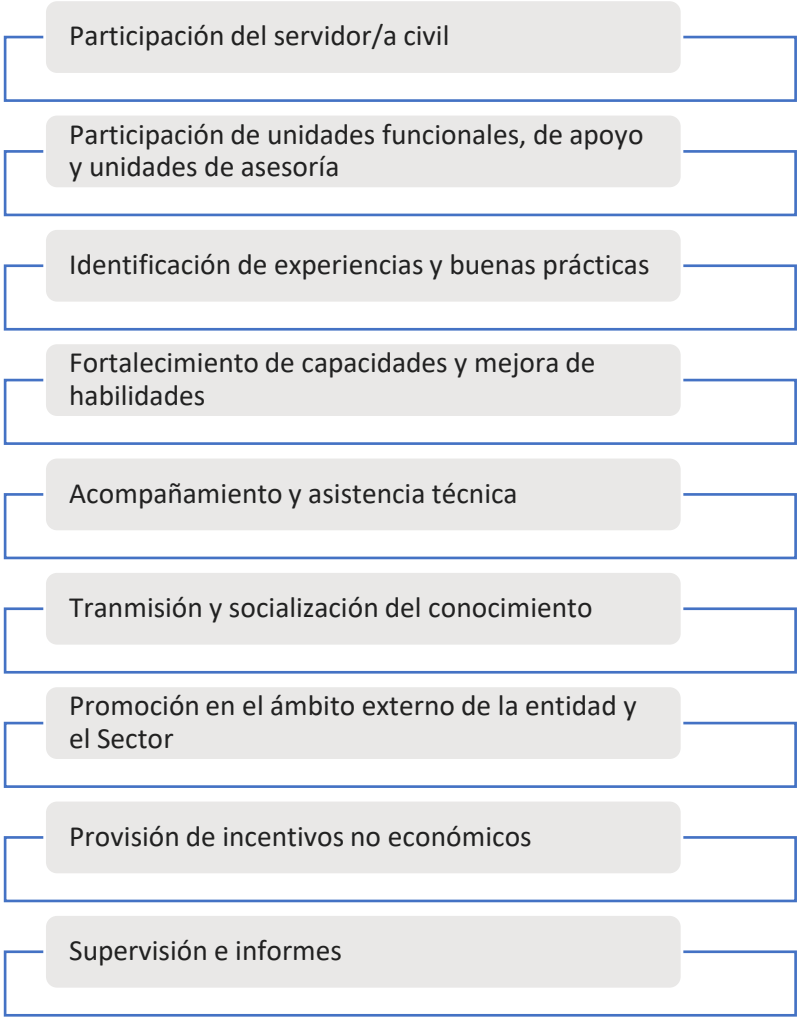
- a) Con la Unidad de Gestión del Talento Humano e Integridad (UGTHI), para para la elaboración de los flyers de convocatoria y disponibilidad de los materiales educativos, así como para la difusión a través del correo electrónico de cada uno de los talleres.
- b) Con la Unidad de Comunicación e Imagen (UCI), para la revisión de los materiales, corrección de estilo y autorización de difusión externa.
- c) Facebook institucional
https://www.facebook.com/Mimp.Aurora/?locale=es_LA
- d) Página web de la entidad <https://www.gob.pe/aurora>
- e) Correo electrónico institucional mediante casilla «Aurora Te Informa»

Cabe señalar que esta propuesta es presentada en el marco de la RDE N.º N° 058-2024-MIMP-AURORA-DE de fecha 11 de marzo de 2024, Gestión de Proyectos Normativos y Disposiciones Administrativas Obligatorias u Orientadoras en el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – AURORA.

La propuesta que contiene la directiva incluye, entre otros, los siguientes procedimientos:

Figura 18.

Diseño de Directiva para la gestión del conocimiento



b) Lineamientos para la sistematización de experiencias y buenas prácticas

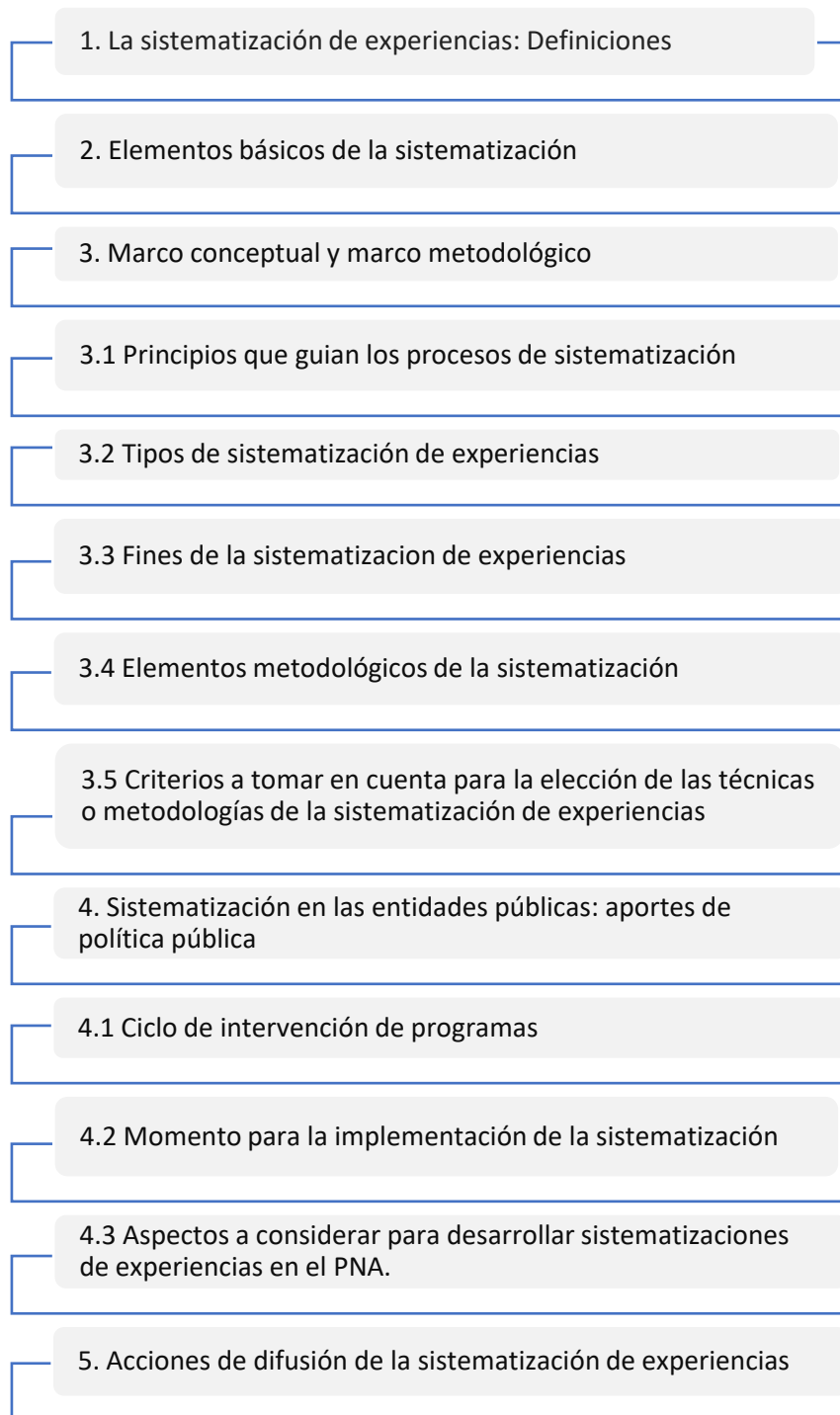
Se refiere a la aprobación de los lineamientos para el diseño y desarrollo de la sistematización de experiencias de intervención social en violencia en el abordaje de la problemática de la violencia hacia las mujeres y grupo familiar.

El objetivo es contar con un instrumento que guíe las acciones de sistematización de experiencias en el PNA y en el marco de las políticas institucionales. Ello permitirá tener una revisión e interpretación crítica del proceso de la experiencia vivida del diseño e implementación de las intervenciones, proyectos y servicios del PNA, y extraer aprendizajes, útiles para las personas responsables de la intervención y otros.

Comprende el desarrollo de la estructura para la sistematización de obras de la institución:

Figura 19.

Diseño de Lineamientos para la sistematización de experiencias y buenas prácticas



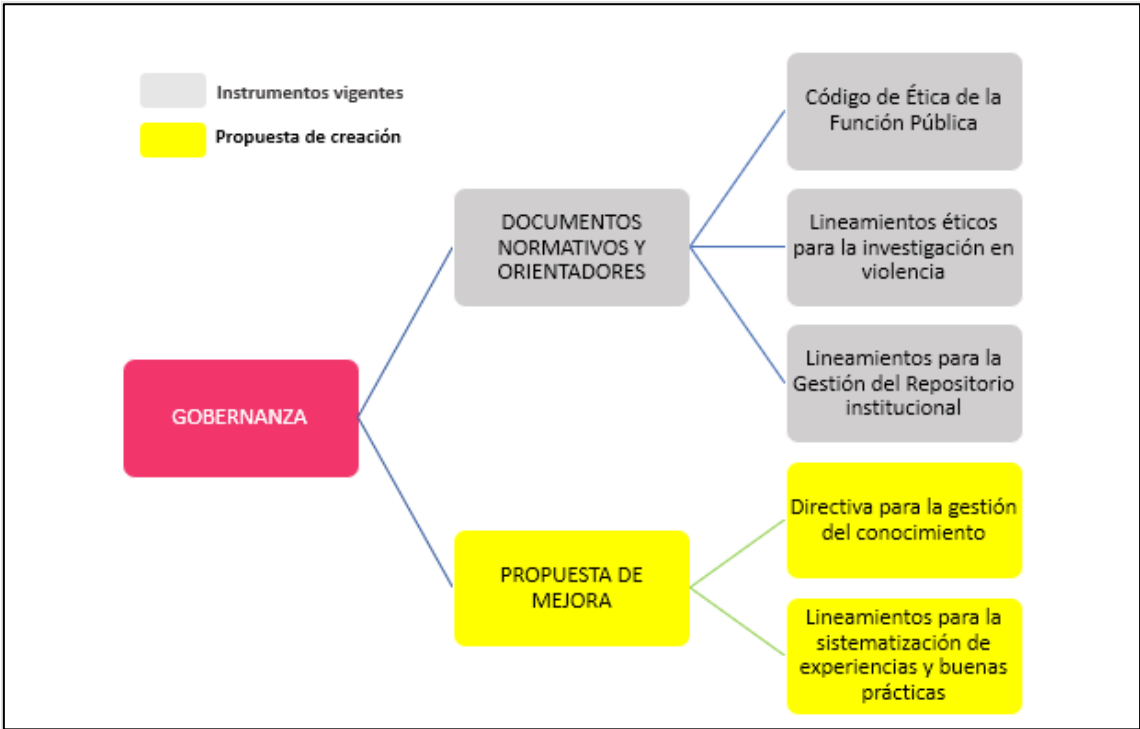
Además, se encuentran las siguientes normas el Estado referidas a la temática:

- Decreto Supremo N.º 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, que en el marco de su Objetivos Prioritarios 3 “Fortalecer la mejora continua en el Estado” y su Lineamiento 3.2 establece Fortalecer la implementación de la gestión del conocimiento en las entidades públicas.
- Decreto Supremo N.º 004-2013-PCM, reglamento de la Ley N.º 27658, Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, que define a la gestión del conocimiento como uno de los cinco pilares de la Gestión Pública orientada a resultados y al servicio del ciudadano.
- Decreto Supremo N.º 123-2018-PCM, aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, cuyo artículo 7, inciso i, señala que la gestión del conocimiento «tiene como propósito producir e incorporar conocimiento que sea útil para la gestión de la entidad, propiciando predictibilidad en las decisiones. Comprende acciones dirigidas a la identificación y documentación del conocimiento orientada a mejorar la gestión interna y la toma de decisiones de la entidad y facilitar su trazabilidad, así como vinculadas a su difusión y también la promoción de espacios de intercambio entre servidores o entre entidades públicas para su asimilación y utilización. Se prioriza la documentación clave para el ejercicio de las funciones sustantivas, así como aquella que promueva transparencia, seguridad jurídica, mejora de la productividad, eficacia y eficiencia de la entidad».

En suma, la gobernanza en la propuesta de mejora en gestión del conocimiento se expresa en el siguiente gráfico:

Figura 20.

La gobernanza en la propuesta de mejora en la gestión del conocimiento



Nota. Los recuadros sombreados en amarillo representan las propuestas de creación/elaboración, y las que figuran en gris son aquellas que se encuentran vigentes a la fecha.

Sección IV: Cultura de gestión del conocimiento

Se requiere de conductas de los miembros de una organización y en definitiva, de un comportamiento organizacional lo cual supone contar con estrategias, estructuras políticas, estilos de liderazgo y valores para fomentar la reutilización como la generación del conocimiento (Ver figura). Schein, según lo citado por Arana y Sánchez (2021), la cultura organizativa se puede definir como “la manera aprendida de percibir, pensar y sentir, compartir y transmitir entre miembros de la organización”. Es necesario fortalecer la cultura de gestión del conocimiento para una aplicación sostenida. En tal sentido, se promoverá que cada persona asuma su rol eficazmente:

1) Fortalecimiento de competencias para apropiación del aprendizaje

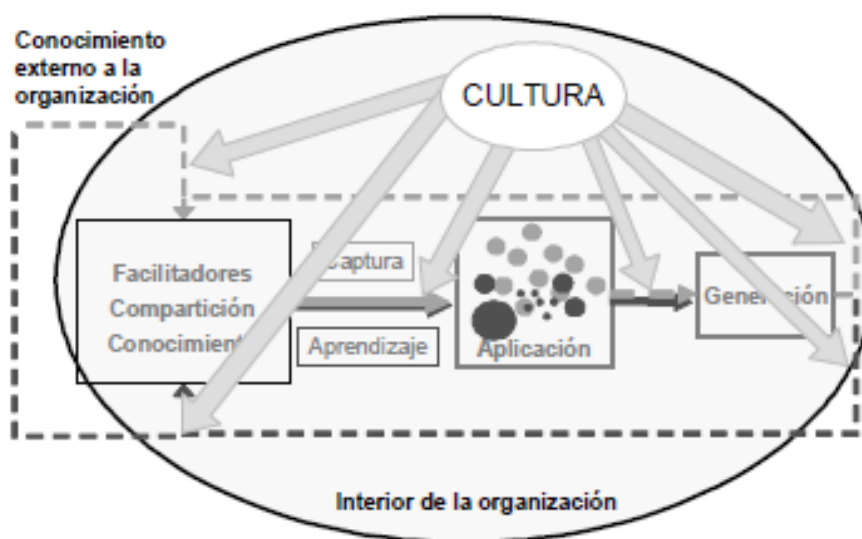
Por un lado, con las personas que ya poseen atribuciones directivas, mediante estrategias se trabajará en el desarrollo de competencias, entendidas como la combinación de conocimientos-habilidades y actitudes, necesarias para ejercer exitosamente esta labor de coordinación, apoyo e impulso.

Esto se desarrollará en coordinación con la Unidad de Gestión de Talento Humano e Integridad, a fin de impulsar el desarrollo de curso de especialización en liderazgo e innovación pública. Asimismo, se contactará con la representante de los trabajadores ante el Plan de Desarrollo de las Personas (PDP), para evaluar la posibilidad que estos cursos integren dicho plan y sean aprobados por la Alta Dirección. Finalmente, se presentará el programa de eventos en el cual participará especialistas externos que hayan participado en proyectos de innovación pública, concursos u otros de reconocimiento a fin de que intercambien experiencias con sus pares de la entidad.

Por otro lado, se trabajará en el desarrollo de competencias genéricas, específicas y técnicas necesarias para lograr los objetivos estratégicos y de gestión y estableciendo y gestionando planes de desarrollo de competencias individuales y globales (Arana y Sánchez, 2010). Para ello, se identificará las necesidades de capacitación de las gestoras de conocimiento a fin de informar y sustentar su programación en el marco del PDP.

Figura 21.

Generación de conocimiento de valor



Nota. Se presentan las estrategias, estructuras organizativas, política de gestión de personas y estilos de liderazgo que, apoyados en la cultura organizacional como la colaboración, trabajo en equipo, comunicación, liderazgo, iniciativa, fomenta tanto la reutilización como la generación de conocimiento de valor. De “La Gestión del Conocimiento. El papel de la cultura organizativa”, por Luisa Arana Rueda y Silvia Sánchez Ceballos, 2010, p.3. (https://www.iiis.org/cds2010/cd2010csc/gcgc_2010/paperspdf/la933ht.pdf)

2) Promoción de valores institucionales

Se fomentarán las conexiones y actividades relacionadas con los conocimientos, que se valoren y utilicen activamente, en la que cada profesional tendrá la responsabilidad de demostrar su compromiso mediante su comportamiento e interacciones, reconociendo los valores de los conocimientos individuales y colectivos, que benefician a la organización. Esto implica promover los valores aprobados en el Código de Conducta del PNA Aurora mediante RDE N.º 0217-2023-MIMP-AURORA-DE, en especial:

- i. Compromiso: «Asumir con sentido de pertenencia el objetivo del Programa (...), de tal forma que adecuamos nuestras acciones al logro del mismo» (Aurora 2023, p. 12).
- ii. Integridad: «Actuar con honestidad, transparencia, responsabilidad y respeto conforme a las normas legales vigentes, los valores y principios éticos del Programa» (Aurora 2023, p. 14).

- iii. Solidaridad: «Colaborar empáticamente en el logro del objetivo común. Orientado a una gestión basada en el trabajo en equipo, la cooperación y colaboración entre las/los servidoras/es, en un ambiente de armonía y cordialidad para brindar un servicio de excelencia a la sociedad» (Aurora 2023, p. 20).

3) Afianzamiento de la comunicación interna

- i. Se fortalecerá la comunicación con las unidades funcionales a fin de dar cuenta de los avances en los trabajos de los equipos a nivel nacional en la sistematización de sus experiencias de intervención, sobre todo , en lo referido a logros y resultados de la intervención.
- ii. Se fomentará la creación de grupos de discusión o estudio para abordar las barreras o dificultades o malas prácticas encontradas en las intervenciones, para los ajustes y cambios pertinentes.

4) Reconocimientos e incentivos no monetarios

Reconocimiento a buenas prácticas del PNA

Se premiará a aquellos profesionales que sistematicen sus buenas prácticas e incorporará estos reconocimientos al legajo personal. Se gestionará con la Unidad de Gestión de Talento Humano e Integridad para que estos trabajadores tengan un día libre por este reconocimiento.

Se promoverá el logro de las competencias y de los objetivos, reconociendo el trabajo y los resultados, alineando, en lo posible, los intereses de las personas y de la organización.

Incentivos

- i. Disposición para el otorgamiento de facilidades a los equipos para el levantamiento de información de las experiencias de intervención.
- ii. Programación de evento de reconocimiento y entrega de diplomas a las experiencias y equipos destacados.
- iii. Inclusión del reconocimiento en el legajo personal del servidor público.

Sección V: Recursos de apoyo

1) Comunicación

Se cuenta con el Manual de Operación (Mimp, 2023), y cuyas funciones coadyuvan a la gestión del conocimiento en el PNA, en particular los art. 40 y 41:

«La Unidad de Comunicación e Imagen (UCI) es una unidad de apoyo, dependiente de la Dirección Ejecutiva, responsable de formular, implementar y supervisar los planes y estrategias de comunicación externa, publicidad y prensa. Asimismo, tiene a su cargo las relaciones públicas, el protocolo e imagen institucional del Programa Nacional AURORA» (Mimp, 2023, art. 40).

Por tanto, la Unidad de Comunicación e Imagen apoyará en la aprobación de los materiales de todas las actividades. Las siguientes funciones de la UCI del Manual de Operaciones se alinean a los objetivos que persigue la gestión del conocimiento del PNA:

1. «Supervisar y aprobar el contenido el contenido y material informativo relacionados a las actividades, proyectos, campañas y logros del PNA.
2. Efectuar el seguimiento y análisis del contenido de la información que difunden los medios de comunicación nacional y extranjero, que sean de interés del PNA; en concordancia con los lineamientos del MIMP.
3. Conducir y organizar las actividades y eventos institucionales, periodísticos y ceremonias oficiales del PNA, así como, sus actividades protocolares, en coordinación con las unidades competentes y en concordancia con los lineamientos del MIMP.» (Mimp, 2023)

Medios de comunicación interna

El PNA dispone de los siguientes medios para las acciones de difusión de la gestión del conocimiento:

1. Facebook institucional
2. Correo electrónico institucional Aurora Te Informa, para la promoción y difusión cuenta gestionada por la Unidad de Gestión del Talento Humano e Integridad (UGTHI)
3. Murales físicos en cada oficina
4. Clip informativo del MIMP

5. Página web institucional
6. Comunidad virtual de sistematizadoras/es, para la difusión de actividades a través de los grupos de WhatsApp de la SGIC. Se identificó al personal que sistematizó sus buenas prácticas de intervención en los años 2021, 2022 y 2023. Se les organizó en una comunidad virtual y a la fecha se cuenta con tres (3) grupos virtuales para el trabajo de promoción y difusión.

Promoción de buenas prácticas con Unidades de Línea y el personal

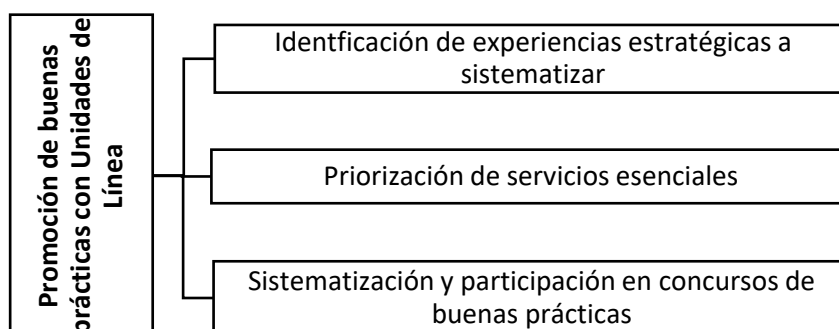
Con Unidades de Línea

- a) La participación de las unidades de línea tiene un rol significativo en la identificación de experiencias, así como en el análisis, discusión y recuperación de las buenas prácticas y sus lecciones aprendidas. De este modo, el trabajo que se desarrollará con las unidades de línea tiene las siguientes características:
 - a. Identificar experiencias estratégicas las que serán sistematizadas por la SGIC con los insumos que proporcionará el equipo asignado por la unidad de línea.
 - b. Priorización de servicios esenciales que no han sido sistematizados buscando generar evidencias y lecciones aprendidas.
 - c. Sistematización de la experiencia y presentación a concursos, según ajuste a criterios.

A final de año, se contará con una (1) experiencia institucional presentada a algún concurso o premio de buenas prácticas.

Figura 22.

Promoción de buenas prácticas con Unidades de Línea



Con el personal del PNA

Comprende comunicar las evidencias y conocimientos para impulsar cambios y mejoras en la gestión pública. En este sentido, se desarrollarán actividades con el propósito de dar a conocer, dialogar y discutir los resultados, lecciones aprendidas y evidencias. Estas reuniones virtuales están dirigidas al personal. Se socializarán actividades como:

1. Presentación de investigaciones (propias o de terceros, autorizadas)
2. Presentación de buenas prácticas
3. Presentaciones de estado actual de las buenas prácticas premiadas

2) Información documentada

Repositorio institucional

El Repositorio Institucional AURORA es el espacio donde se mantiene información digital creada por la institución y sus miembros, organizados de tal modo que se garantice la correcta administración, distribución y difusión de estos, incluyendo la preservación a largo plazo, el acceso y su difusión, considerando los derechos de autor, establecidos en el Decreto Legislativo N° 822, Ley sobre el Derecho de Autor (PNA, 2023).

Este repositorio forma parte de la Red ALICIA y la Red Nacional de Repositorios Digitales de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (RENARE), cuyo ente rector es el Concytec. Está ubicado en la dirección de internet <https://repositorio.aurora.gob.pe> y tiene el objetivo de gestionar, preservar y difundir la producción de conocimientos y científica del PNA, posibilitando y asegurando el acceso abierto a sus contenidos. En tal sentido, se encarga de:

- Reunir las obras producidas por el PNA.
- Organizar el acervo documental del repositorio por comunidades y colecciones
- Preservar las colecciones digitales registradas en el repositorio.
- Difundir las publicaciones producidas por el PNA.

Producción de materiales de conocimiento

- *Libros de buenas prácticas*

Se brinda asistencia técnica y acompañamiento para la sistematización de las experiencias seleccionadas de la Convocatoria Rumbo a las Buenas Prácticas. Las mejores producciones de conocimiento y sistematizaciones culminadas ingresarán a un trabajo editorial, que comprende la edición, revisión y corrección de estilo. También se gestionará el Depósito Legal a través del Mimp, par que forme parte de la producción bibliográfica nacional.

La publicación y comentada será presentada en un evento público y de manera interna y serán procesadas para formar parte del Repositorio Institucional.

- *Notas del conocimiento*

La nota de conocimiento es un documento que sintetiza de forma breve la información de una experiencia destacada, con el fin de gestionar el conocimiento, comunicar y facilitar el aprendizaje. Las notas del conocimiento son un producto del proceso de reflexión crítica y socialización de las lecciones aprendidas que se realiza en el marco de la Convocatoria Rumbo a la Buenas Prácticas. Se aplican tanto para las buenas prácticas como para las experiencias destacadas y tienen como objetivo fortalecer el proceso de transferencia de saberes siendo productos comunicacionales basados en la sistematización de experiencias.

4.2 Factibilidad de la propuesta

La propuesta que se presenta en este plan de mejora de la gestión del conocimiento en el PNA, tiene las siguientes características:

- *Factibilidad operativa:*

Considero que esta propuesta es factible puesto que la experiencia lograda el tema y los instrumentos de gestión aprobados hacen posible sostener el apoyo técnico para presentar la propuesta técnica presupuestal y llevar adelante los cambios necesarios para potenciar la gestión del conocimiento: en el diseño e implementación del plan de mejora, con el soporte de las unidades de apoyo para la realización de las actividades de producción de materiales y la administración de portales web de gestión del conocimiento.

Por otro lado, como se documenta en el presente trabajo, existe en la entidad una importante apertura, recursos y capacidad instalada, así como equipos humanos y tecnológicos que van a contribuir a garantizar que los cambios propuestos se puedan llevar a cabo de manera ordenada. Del mismo modo, puedo fundamentar los servicios técnicos necesarios para que las acciones programadas resulten satisfactorias.

- *Factibilidad técnica:*

Se cuenta con las competencias y habilidades para la selección y uso de aplicativos, así como en la gestión por procesos en el campo de la modernización pública que han sido mencionados en este informe, los cuales se han adquirido en la aplicación y mediante cursos externos y los ofrecidos por la propia institución en el marco del Plan de Desarrollo de las Personas. Del mismo modo, se cuenta con diversas herramientas de gestión que coadyuvan a la aplicación de la propuesta, tales como el Plan de Gobierno Digital (2023) vigente, el cual asegura que la entidad, desde un enfoque de Tecnologías de la Información para la digitalización de sus servicios, procesos e información. Así también se cuenta con plataformas institucionalizadas por el PNA (aula virtual, repositorio), las cuales forman parte de otros espacios interinstitucionales, y que contribuyen a garantizar

la aplicación de la propuesta, así como en la participación en los diversos grupos de trabajo junto a otras instituciones.

Asimismo, se cuenta con los recursos tanto físicos como tecnológicos (computadoras, correos electrónicos, conexión de internet) y los conocimientos y las habilidades de los recursos humanos para la implementación del Plan de Mejora.

▪ *Factibilidad económica:*

La implementación de este Plan de Mejora es económicamente viable debido a que la entidad cuenta con los recursos necesarios para su ejecución sin incurrir en gastos adicionales significativos. Esto se sustenta principalmente en tres pilares: i) un equipo de trabajo especializado en gestión del conocimiento, ii) las competencias de las unidades funcionales de la entidad, y iii) la capacidad instalada, que incluye tecnología y sistemas de información adecuados para llevar a cabo el Plan de manera eficiente. Además, la institución dispone de un presupuesto anual asignado por el Estado peruano, el cual se distribuye para financiar las acciones del Plan Operativo, sin depender de fondos privados.

Aunque actualmente la normativa presupuestal no permite la contratación de profesionales mediante el régimen Contrato Administrativo de Servicios (CAS), se propone que el PNA evalúe destinar recursos financieros para fortalecer la implementación del Plan y maximizar su eficiencia operativa. Esto incluye la contratación de profesionales clave para roles específicos:

- a) Gestión de portales web:** Se requiere un/a profesional (bibliotecólogo/a, comunicador/a o de sistemas) para administrar el repositorio y la plataforma de gestión del conocimiento. Este perfil se encargará del alta y manejo de contenidos, la coordinación con la Unidad de Tecnologías de Información (UTI) para temas de seguridad digital, y la difusión de las acciones del Plan.
- b) Producción de materiales:** Se necesita un/a profesional (bibliotecólogo/a o comunicador/a) para diseñar e implementar materiales como flyers, brochures, posters y boletines, en coordinación con la Unidad de Comunicación e Imagen (UCI) para garantizar el cumplimiento de las normas de identidad visual de la entidad.

- c) **Análisis de datos:** Se propone la contratación de un/a profesional de carreras STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas) para recopilar y analizar información estadística, generar alertas y apoyar el seguimiento de las intervenciones.

Estas contrataciones, aunque representan una inversión adicional, están justificadas por el valor agregado que aportarán al Plan, optimizando su implementación y asegurando su sostenibilidad a largo plazo. Por lo tanto, el Plan de Mejora no solo es viable económicamente, sino también estratégico para fortalecer la gestión del conocimiento en la entidad.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

A partir de los objetivos planteados en el presente TSP se extraen las siguientes conclusiones:

1. Se ha analizado en detalle al proceso de gestión del conocimiento en el PNA y recorrido que ha tenido, así como las dificultades y desafíos que plantea en el contexto actual para contribuir a dar respuesta a la problemática de la violencia hacia las mujeres y grupo familiar.
2. Se han identificado los componentes que estructuran esta forma de evitar la pérdida de conocimientos de la entidad, y las necesidades que surgen a fin de institucionalizar, robustecer el desarrollo de esta disciplina y su apropiación por parte del personal institucional.
3. Los antecedentes y actividades han permitido evidenciar los principales que ha obtenido la entidad en los últimos años; pero también las barreras en términos de recursos humanos y tecnológicas que se deben enfrentar y superar para contar con una institución que interiorice esta práctica, recupere, preserve y socialice los conocimientos en beneficio de la ciudadanía y, de este modo, contribuya a la erradicación de la violencia.
4. Bajo lo expuesto, se presenta una propuesta a través de un plan de mejora de la gestión del conocimiento en la entidad, que enfatiza el rol de los dos componentes (generación y socialización del conocimiento) como grandes pilares que, con la participación activa del servidor público, permitirá generar una masa crítica, reflexiva y potente, que viabilice mantener y preservar los conocimientos generados por la institución a través de sus trabajadoras/es; interiorizar esta práctica en cada servicio público del PNA a nivel nacional y, de este modo, conocer el trabajo, experiencias y mejores prácticas que han resultado favorables para hacer frente a esta problemática social.
5. Tal y como se señala en la propuesta de mejora, los componentes de este sistema abordan las etapas centradas en el ciclo de gestión del conocimiento (Crear y Adquirir, Distribuir y Compartir, Asimilar y Aplicar, Reutilizar y Renovar).

6. Para el desarrollo del presente trabajo profesional se ha revisado la literatura especializada en la materia y se ha analizado según las características de la entidad pública.
7. Se ha identificado las competencias para constituir el equipo de gestión del conocimiento, que permita llevar a cabo de manera eficiente este Plan.
8. Finalmente, se cuenta con una propuesta de gestión del conocimiento en la que se ha identificado la creación, adquisición, distribución y compartición, así como la asimilación, aplicación, reutilización y renovación del conocimiento a través de dos componentes claramente definidos.

5.2 Recomendaciones

A partir de las conclusiones a las que se ha arribado, se presentan las siguientes recomendaciones:

AL PROGRAMA NACIONAL AURORA:

- A la Alta Dirección, aprobar el Plan de Mejora para la gestión del Conocimiento en la entidad , proveyendo el presupuesto necesario para tal finalidad.
- En conjunto con las unidades funcionales identificar le personal idóneo para la constitución del colegiado de facilitadores del conocimiento de la entidad.

A LA SGIC-UPPM:

- Diseño de los instrumentos de gestión necesarios para la ejecución idónea del Plan de Mejora de la gestión del conocimiento tales como documentos normativos y orientadores que favorezcan la sostenibilidad de la propuesta.
- Fortalecer en el Plan de Mejora aquellas actividades identificadas como débiles en los resultados de del Plan de Gestión del Conocimiento 2023.
- Socializar los principales cambios y actualizaciones del accionar de la gestión del conocimiento en la entidad a través de talleres o reuniones informativas presenciales o virtuales.
- Realizar una evaluación al finalizar el segundo año de implementación del Plan de Mejora, previo informe de ejecución, a fin de considerar ajustes o su continuidad.

A PROFESIONALES DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN:

- Afianzar la investigación con mayor profundidad y extensión el campo de la gestión del conocimiento en el Perú, en particular, su desarrollo en las entidades públicas, puesto que es un ámbito diverso, rico en experiencias y cuya complejidad es un reto constante.
- Complementar su formación académica con otras disciplinas puesto que la gestión del conocimiento al ser una especialidad transversal abre puertas a diversas especializaciones en las cuales se puede desempeñar el/la profesional bibliotecóloga/o.

REFERENCIAS

- Acosta, Luis (2005) *Guía práctica para la sistematización de proyectos y programas de cooperación técnica*. <https://www.fao.org/3/ah474s/ah474s.pdf>
- Alavi, Maryam; Leidner, Dorothy. Review: Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues. *MIS Quarterly*. 2001, 25, pp. 107–136.
- Anh-Cang, Phan; Thoung-Cang, Phan, Thanh-Ngoan, Trieu. A Systematic Approach to Healthcare Knowledge Management Systems in the Era of Big Data and Artificial Intelligence. *Applied Sciences*. 2022; 12(9):4455. <https://doi.org/10.3390/app12094455>
- Arana Rueda, Luisa y Sánchez Ceballos, Silvia. (2010). La Gestión del Conocimiento. El papel de la cultura organizativa. *International Institute of Informatics and Systemics*
https://www.iiis.org/cds2010/cd2010csc/gcgc_2010/paperspdf/la933ht.pdf
- Autoridad Nacional del Servicio Civil-SERVIR. *Ley del Servicio Civil y el proceso de tránsito*. <https://www.gob.pe/7466-autoridad-nacional-del-servicio-civil-servicio-civil>
- Barragán Giraldo, Diego; Ibarra-Mogollón, María y Pérez-Pérez, Tito. (2020). Itinerario formativo e investigativo en sistematización de experiencias (IFISE). *Revista Colombiana de Educación*, 1(79). <https://doi.org/10.17227/rce.num79-6349>
<https://revistas.pedagogica.edu.co/index.php/RCE/article/view/6349/8231>
- Bernechea García, M., y Morgan Tirado, M. (2010). La sistematización de experiencias producción de conocimientos desde y para la práctica. *Revista Tendencias y Retos*, (15), 97-107. <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/tendencias/rev-co-tendencias-15-07.pdf>
- Bierly, Paul E., Kessler, Eric H. and Christensen, Edward W. (2000), Organizational learning, knowledge and wisdom, *Journal of Organizational Change Management*, Vol. 13 No. 6, pp. 595-618. <https://doi.org/10.1108/09534810010378605>
- Campos Da Rocha Miranda, Roberto y Vega Valdés, Juan Carlos. (2006). El sistema general de gestión del conocimiento estratégico. *Ciencias de la Información*, 37(2-3), 61-67. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1814/181418190005.pdf>
- Chatti, M. A. (2012). Knowledge management: A personal knowledge network perspective. *Journal of Knowledge Management*, 16(5), 829-844. <https://doi.org/10.1108/13673271211262835>
- Decreto Supremo N.º 103-2022. [19 de agosto de 2022]. *Aprobación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3527135/DS%20N%C2%B0%20103-2022-PCM.pdf.pdf?v=1661208943>

- FAO (2004). PESA en Centroamérica. *Guía Metodológica de Sistematización. Programa Especial para la Seguridad Alimentaria*. <https://www.fao.org/3/at773s/at773s.pdf>
- Farfán Buitrago, Dalsy Yolima y Garzón Castrillón, Manuel Alfonso (2006). *La gestión del conocimiento*. Serie Documentos, Borradores de Investigación; 29, 109. <https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/4b06177a-8e80-4aed-99e3-17562925e668/content>
- Forero Torres, Laura Johana; Ramírez Guevara, Diana Camila y Polo Mora, Neldy Viviana. (2022). Gestión del conocimiento en el sector público: propuesta de caja de herramientas. *Signos*, 14(2). <https://doi.org/10.15332/24631140.7799>
- Galindo Arévalo, Luisa Valeria. (2020). Aproximación a los lineamientos para la implementación de la gestión del conocimiento en las entidades del sector público en Colombia. *Signos*, 12(1), 181-197. <https://doi.org/10.15332/24631140.5428>
- García-Pineda, Vanessa; Valencia-Arias, Jackeline; Garcés-Giraldo, Luis Fernando; Vega-Mori, Luis; de la Puente, Renata Teodori, Patiño-Toro, Orfa Nidia y Benjumea-Arias, Martha. (2024). Tendencias en la gestión del conocimiento en la era de la inteligencia artificial: Un análisis bibliométrico. *Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologías De Informação*, pp. 242-254. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/tendencias-en-la-gestión-del-conocimiento-era-de/docview/3043349728/se-2>
- González-Varas Ibáñez, Ignacio (2021). Buenas prácticas: concepto, sentido y aplicación para la valoración y gestión de sistemas patrimoniales complejos. En *Revista PH 104* (2021) (Especial monográfico). Buenas prácticas en conservación y revitalización del patrimonio cultural desde los ODS <https://doi.org/10.33349/2021.104>
- Hernández, G. C. (2004). Gerencia del talento humano en el sector público: análisis en entidades públicas de Manizales, Pereira y Armenia. *Cuadernos de Administración*, 17(28), 71-90. https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_ad-mon/article/view/5391
- Ley 30364. [23 de noviembre de 2015]. *Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia* contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.
- McAdam, Rodney; Mason, Bob; McCrory, Josephine (10 de abril de 2007). Exploring the dichotomies within the tacit knowledge literature: towards a process of tacit knowing in organizations. *Journal of Knowledge Management*, 11 (2): 43-59.
- MIMDES (2011). *La sistematización en el MIMDES pasos y experiencias*. <https://www.mimp.gob.pe/webs/mimp/sispod/pdf/51.pdf>
- MIMP (2023). *Manual de Operaciones del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5628077/4986426-anexo-rm-n-408-2023-mimp.pdf?v=1704079327>
- MINSA (2015). *Guía para sistematización de experiencias*. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3480.pdf>
- Molina Garuz, María Cruz; Roselló Ramón, María Rosa; Fernández Hawrylak, María;

- Muntaner Guasp, Joan Jordi. (2023). Buenas prácticas educativas como motor de cambio en la atención del alumnado con enfermedades minoritarias 1. *Educatio Siglo XXI*, 41(3), pp. 51-74. <https://doi.org/10.6018/educatio.565411>
- Nonaka, Ikujiro; Toyama, Ryoko; Konno, Noboru (2000). SECI, Ba and Leadership: A Unified Model of Dynamic Knowledge Creation. *Long Range Planning*. 33 (1): 5–34
- OIT (2016). *Guía de sistematización*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-lima/documents/genericdocument/wcms_561223.pdf
- Orozco Suárez, Duvan Steven, Escandón Restrepo, Isaac Sebastián y Medina García, Víctor Hugo. (2023). Modelo de gestión del conocimiento para la mejora del recaudo empresarial en entidades bancarias. *Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologías De Informação*, pp. 611-623. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/modelo-de-gestión-del-conocimiento-para-la-mejora/docview/2865402435/se-2>
- OSIPTel (2022). *Anexo 5. Documento de gobernanza del sistema de gestión del conocimiento*. Osipitel. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3712752/Anexo%205%3A%20Propuesta%20de%20Gobernanza.pdf?v=1664568932>
- Pazmiño-Santacruz, Mauro. (2023). La capacidad de gestión del conocimiento como elemento influenciador en el crecimiento de la producción y la continuidad de las organizaciones. *Interciencia*, 48(7), pp. 332-341. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/la-capacidad-de-gestión-del-conocimiento-como/docview/2849305155/se-2>
- Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). (s/f). *Implementación de la gestión por procesos en la administración pública*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2020/11/IMPLEMENTACI%C3%93N-DE-LA-GESTI%C3%93N.pdf>
- PRODES. *Guía para reconstruir experiencias de gestión pública descentralizada*. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/CDD5CA881D2DCAD405257D780076567D/\\$FILE/pub_prodes_guia_reconstruir_experiencias_gestion_publica_descentralizada.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/CDD5CA881D2DCAD405257D780076567D/$FILE/pub_prodes_guia_reconstruir_experiencias_gestion_publica_descentralizada.pdf)
- Reis, Ingrid Weingartner, y Romeiro, Artieres Estevão (2024). Gestión del conocimiento aplicado: transformación digital y comunidades de prácticas. *Estudios de la Gestión*, (15), 9-27. <https://doi.org/10.32719/25506641.2024.15.1>
- Resolución Ministerial 408-2023-MIMP [31 de diciembre de 2023]. *Manual de Operaciones del Programa Nacional Aurora* <https://www.gob.pe/institucion/mimp/normas-legales/4986426-408-2023-mimp>
- Rojas, Cristian. (2012). Cultura organizacional y gestión del conocimiento: un abordaje desde las Ciencias Sociales. *Novum*,(2) 114—125. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/50582>
- Spence, Edward H. (2011). Information, knowledge and wisdom: groundwork for the normative evaluation of digital information and its relation to the good life. *Ethics*

and Information Technology, 13(3), 261-275. <https://doi.org/10.1007/s10676-011-9265-7>

- Tejada Zavaleta, Alonso. (Julio 2003). Los modelos actuales de gestión en las organizaciones. Gestión del talento, gestión del conocimiento y gestión por competencias. *Psicología Desde El Caribe*, (12) <https://www.proquest.com/scholarly-journals/los-modelos-actuales-de-gestión-en-las/docview/1436993258/se-2>
- Villasana Arreguín, Laura Margarita, Hernández García, Patricia, y Ramírez Flores, Élfego. (22 de noviembre de 2021). La gestión del conocimiento, pasado, presente y futuro. Una revisión de la literatura. *Trascender; contabilidad y gestión*, 6(18), pp. 53-78. Epub 22 de noviembre de 2021. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.128>

ANEXOS

Anexo 1: Taller de habilidades para optimizar la GC

Desde la SGIC, tal como lo indica la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, aprobada mediante DS N.º 103-2022-PCM, se entiende a la gestión del conocimiento como aquella que tiene como propósito producir e incorporar conocimiento que sea útil para la gestión de la entidad, propiciando predictibilidad en las decisiones. Comprende las acciones dirigidas a la identificación y documentación del conocimiento orientada a mejorar la gestión interna y la toma de decisiones de la entidad y facilitar su trazabilidad, así como vinculadas a su difusión, y también la promoción de espacios de intercambio entre servidoras/es o entre entidades públicas, para su asimilación y utilización. Prioriza la documentación clave para el ejercicio de las funciones sustantivas, así como aquella que promueva transparencia, seguridad jurídica, mejora de la productividad, eficacia y eficiencia de la entidad (PCM, 2018).

Mediante Informe N.º D00009-2024-MIMP-AURORA-SGIC-NSG, se presentó el «Plan de Trabajo en Gestión del Conocimiento 2024», cuya *Actividad 4 Talleres internos de mejora de habilidades para optimizar la producción documental* del Eje 1: *Sistematización de experiencias y buenas prácticas*, tiene como meta la ejecución de cuatro (4) talleres virtuales participativos internos, con la finalidad de fortalecer habilidades y conocimientos en la gestión del conocimiento y la sistematización, dirigidos al personal en general y a las/os sistematizadoras/es en particular. Quienes participen en todos los talleres podrán acceder a una constancia virtual suscrita por la SGIC.

Estos talleres fueron ejecutados a través de la plataforma Zoom y, ha tenido una asistencia total de 484 servidoras y servidores del PNA, tal como se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 11.*Asistencia a cada taller*

Asistencia taller 1 (7 de febrero)	Asistencia taller 2 (21 de febrero)	Asistencia taller 3 (6 de marzo)	Asistencia taller 4 (20 de marzo)	Asistencia taller 5 (3 de abril)	Total, asistencias de los 5 talleres
211	117	85	40	31	484

Los talleres que se han diseñado y ejecutado han sido los siguientes:

Tabla 12.*Talleres internos de mejora de habilidades para optimizar la producción documental*

N.º	Denominación	Fecha	Difusión Aurora Informa	Links materiales	Video
1	Aspectos fundamentales de la escritura	07.02.2024	06.02.2024	https://drive.google.com/drive/folders/1ri3FxRrR4rwx2UjUQPm4XOyg7KE6XMhL	https://youtu.be/LNAgB6mIfn8
2	Normas APA. Referencias	21.02.2024	14.02.2024 19.02.2024	https://drive.google.com/drive/folders/1v9mY2wF4HrgFLIKggL1j3brkuDA3Ikq0	https://youtu.be/VEOG4QHW-ss
3	Aplicación de la inteligencia artificial para la sistematización	06.03.2024	04.03.2024 06.03.2024	https://drive.google.com/drive/folders/1w4W6OupvR20xJc9_Hco1Azm4sBZ809AU	https://youtu.be/cyJprVuxFOw
4	Uso del lenguaje claro I	20.03.2024	13.03.2024 18.03.2024	https://drive.google.com/drive/folders/1iCozv-TnPn4YuJs_CxPF4uICN6b_TUSo	https://youtu.be/atf09CeeQM
5	Uso de lenguaje claro II	03.04.2024 ¹	27.03.2024	https://drive.google.com/drive/folders/1eU2uSBnrDXwiA3aQRHVjoUGVYvbvFQ7E	https://youtu.be/eL2WFt2o10E

Proceso de identificación de temas para los talleres de habilidades

Se muestra el proceso de identificación de temas, ejecución y visibilidad de los recursos elaborados para el cumplimiento de esta actividad:

Mediante Informe N.º D00009-2024-MIMP-AURORA-SGIC-NSG, se presentó el «Plan de Trabajo en Gestión del Conocimiento 2024», aprobado mediante MM N.º 002-2024-MIMP-AURORA-SGIC. Este Plan incluye en la **Actividad 4 Talleres internos de mejora de habilidades para optimizar la producción documental** del Eje 1: *Sistematización de experiencias y buenas prácticas*, la ejecución como meta de cuatro (4) talleres virtuales participativos internos con la finalidad de fortalecer habilidades y conocimientos en la gestión del conocimiento y sistematización, dirigidos al personal en general y a las/os sistematizadoras/es en particular.

A la fecha, han asistido en total 346 servidoras y servidores del Programa Nacional Aurora. Cabe señalar que el personal institucional que participe en todos los talleres podrá acceder a una constancia virtual suscrita por la SGIC, lo cual se informará una vez se ejecuten los cinco talleres. A continuación, se informa le procesos de identificación de temas, ejecución y visibilidad de los recursos elaborados para el cumplimiento de esta actividad.

a) Identificación de temas de los talleres

Se implementó una encuesta virtual dirigida al personal para la selección de los temas de los talleres. El 26 de enero se lanzó la encuesta con 10 temas propuestos. La encuesta, elaborada en formulario de Google, fue lanzada a través del correo Aurora Te Informa y se podía votar hasta el 30 de enero.

Un total de **385 servidoras/es contestaron la encuesta**², con los siguientes resultados:

N.	Tema	votos
1	Aspectos fundamentales de la escritura (Nivel básico). Fecha: 7 de febrero	185
2	Cómo encontrar el estilo de escritura (Nivel intermedio). Fecha: 7 de febrero	159
3	Aplicación del lenguaje inclusivo en la sistematización. Fecha: 21 de febrero	125
4	Aplicación de recursos de inteligencia artificial para la sistematización. Fecha: 6 de marzo	259
5	Taller de Lecciones aprendidas (Avanzado). 21 de febrero	81
6	Resumen de la experiencia, conclusiones y recomendaciones. Fecha: 21 de febrero	127

² Cabe indicar que se excluyeron del conteo a aquellas personas que señalaron más de 5 temas.

7	Normativa APA 7ma edición: Referencias. Fecha: 21 de febrero	213
8	Pautas para el Lenguaje Claro (LC) - Perú. Sesión 1. Fechas: 20 de marzo	221
9	Normas APA: Tablas y figuras. Fecha 21 de febrero	168
10	Pautas para el Lenguaje Claro II. Sesión 2. Fecha 3 de abril	184

¡Elige los talleres para optimizar la producción documental 2024!

Con el propósito de mejorar las habilidades de escritura y gestión del conocimiento, la Subunidad de Gestión de la Información y del Conocimiento (SGIC) te invita a completar la encuesta virtual para elegir los cinco temas que serán parte del ciclo de talleres, próximos a realizarse.



Realiza tu votación hasta el 30 de enero

bit.ly/TalleresProdDoc

Nota: Los talleres empezarán el 7 de febrero de 2024.



PERÚ
Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Programa Nacional
AURORA




BICENTENARIO
PERÚ 2024

El 6 de febrero se difundieron al personal los temas más votados :

¡Agenda los talleres para optimizar la producción documental 2024!

La Subunidad de Gestión de la Información y del Conocimiento te invita a participar en los talleres para mejorar tus habilidades de escritura y gestión del conocimiento.

- 7 FEBRERO** Aspectos fundamentales de la escritura (nivel básico)
- 21 FEBRERO** Normativa APA 7ma edición: Referencias
- 6 MARZO** Aplicación de recursos de inteligencia artificial para la sistematización
- 20 MARZO** Pautas para el Lenguaje Claro-I (LC) - Perú. Sesión 1
- 3 ABRIL** Pautas para el Lenguaje Claro-I (LC) - Perú. Sesión 2



PERÚ Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Programa Nacional AURORA



Cabe señalar que el personal que asista a todos los talleres podrá recibir una constancia de participación a nombre de la SGIC.

b) Talleres seleccionados

Los talleres que se han ejecutado han sido los siguientes:

n.	Tema
1	Aspectos fundamentales de la escritura (Nivel básico). Fecha: 7 de febrero
2	Aplicación de recursos de inteligencia artificial para la sistematización. Fecha: 6 de marzo
3	Normativa APA 7ma edición: Referencias. Fecha: 21 de febrero
4	Pautas para el Lenguaje Claro (LC) - Perú. Sesión 1. Fechas: 20 de marzo
5	Pautas para el Lenguaje Claro II. Sesión 2. Fecha 3 de abril (próxima ejecución)

Taller 1. Aspectos fundamentales de la escritura

1. Diseño y ejecución del primer taller de asistencia técnica para el fortalecimiento de habilidades para la gestión del conocimiento, con el tema “*Aspectos fundamentales de la escritura*”, con fecha 7 de febrero, con la participación de 104 servidoras/es del PNA.

2. Se editó y publicó en video en <https://youtu.be/LNAgB6mIfn8> .

La convocatoria y los recursos educativos (PPT, recursos, video) fueron difundidos al personal

institucional a través del correo Aurora Te Informa, drive https://drive.google.com/drive/folders/1ri3FxRrR4rwx2UjUQPm4XOyg7KE6XMhL?usp=drive_link



Taller 2. Normas APA. Referencias

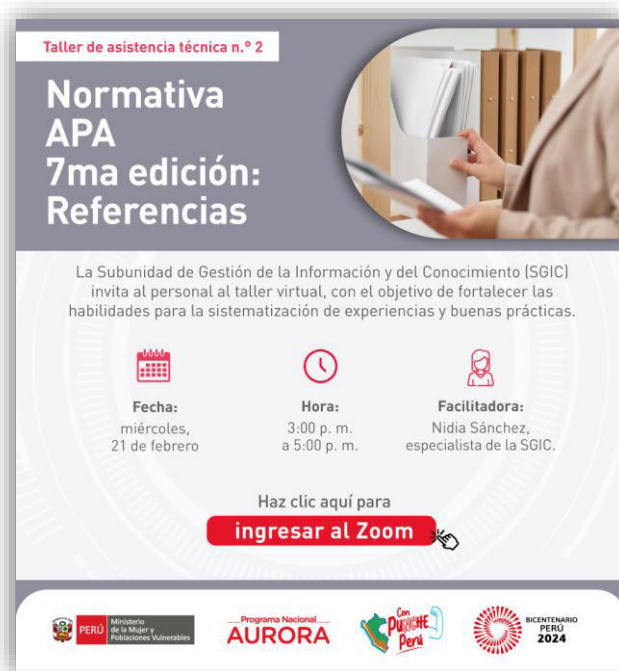
1. Diseño y ejecución del segundo taller de asistencia técnica para el fortalecimiento de habilidades para la gestión del conocimiento, con el tema “*Taller 2 normas APA. Referencias*”, con fecha 21 de febrero, con la participación de 117 servidoras/es del PNA.

2. Se editó y publicó en video en <https://youtu.be/LNAgB6mIfn8> .

La convocatoria y los recursos educativos (PPT, recursos, video)

fueron difundidos al personal institucional a través del correo Aurora Te Informa, drive

<https://drive.google.com/drive/folders/1v9mY2wF4HrgFLIKggL1j3brkuDA3Ikq0?usp=sharing>



Taller 3. Aplicación de la inteligencia artificial para la sistematización

1. Diseño y ejecución del tercer taller de asistencia técnica para el fortalecimiento de habilidades para la gestión del conocimiento, con el tema “*Aplicación de la inteligencia artificial para la sistematización*”, con fecha 6 de marzo, con la participación de 85 servidoras/es del PNA.

2. Se realizó la edición y publicación del video en <https://youtu.be/LNagB6mIfn8>.

La convocatoria y los recursos educativos

(PPT, recursos, video) fueron difundidos al personal institucional a través del correo

Aurora

Te

Informa,

drive

<https://drive.google.com/drive/folders/1v9mY2wF4HrgFLIKggL1j3brkuDA3Ikq0?usp=sharing>



Taller 4. Pautas para el uso del lenguaje claro- sesión 1

1. Diseño y ejecución del cuarto taller de asistencia técnica para el fortalecimiento de habilidades para la gestión del conocimiento, con el tema “Uso del lenguaje claro”, con fecha 20 de marzo, con la participación de 40 servidoras/es del PNA. Se editó y publicó en video en <https://youtu.be/LNAgB6mIfn8>.



2. La convocatoria y los recursos educativos (PPT, recursos, video) fueron difundidos al personal institucional a través del correo Aurora Te Informa, drive <https://drive.google.com/drive/folders/1v9mY2wF4HrgFLIKggL1j3brkuDA3Ikq0?usp=sharing>



Taller 5. Pautas para el uso del lenguaje claro- sesión 2

Diseño del quinto taller de asistencia técnica para el fortalecimiento de habilidades para la gestión del conocimiento, con el tema “*Uso del lenguaje claro 2da Parte*”, a realizarse el 3 de abril.

Los recursos educativos (PPT, recursos,) se encuentran subidos al drive <https://drive.google.com/drive/folders/1v9mY2wF4HrgFLIKggL1j3brkuDA3Ikq0?usp=sharing>

2.1.1 Asistencia a los talleres

Han participado un total de **377** profesionales del PNA han asistido al ciclo de talleres de mejora de habilidades en gestión del conocimiento:

Tabla 13. *Personal que asistió a talleres de habilidades en GC*

N.º	Denominación	Fecha de ejecución	Participantes	Video
1	Aspectos fundamentales de la escritura	07.02.2024	104	https://youtu.be/LNAgB6mIfn8
2	Normas APA. Referencias	21.02.2024	117	https://youtu.be/VEOG4QHW-ss
3	Aplicación de la inteligencia artificial para la sistematización	06.03.2024	85	https://youtu.be/cyJprVuxFOw
4	Uso del lenguaje claro I	20.03.2024	40	https://youtu.be/at_f09CeeQM
5	Uso de lenguaje claro II	03.04.2024 ³	31	https://youtu.be/eL2WFt2o10E

De acuerdo al análisis de las asistencias reportados por el aplicativo Zoom, se comparó las asistencias de cada taller. En resumen, la asistencia de las/los profesionales es la siguiente:

³ El tema Lenguaje Claro tuvo alta votación por lo cual se decidió realizar un taller adicional a la meta propuesta en el Plan, dado que esta temática es amplia.

Tabla 14.*Número de profesionales que asistieron a más de un taller*

Personas que asistieron a los 5 talleres	Personas que asistieron a 4 talleres	Personas que asistieron a 3 talleres	Personas que asistieron a 2 talleres	Personas que asistieron a 1 taller
4	12	22	170	211

Se cuenta con cuatro (04) profesionales que han asistido a todos los talleres. De acuerdo a los criterios para la obtención de constancias de este ciclo de talleres, las y los participantes que asistan a todos los talleres tienen derecho a una constancia de participación. Las/los profesionales que cumplieron este criterio son cuatro (04):

Tabla 15.*Profesionales que asistieron a los cinco (05) talleres*

Nombre	07.02.2024	21.02.2024	06.03.2024	20.03.2024	03.04.2024
Angela Elena Berrios Quispe	X	X	X	X	X
Eduardo Vega Bazán Castillo	X	X	X	X	X
Elena Aurora Yauriman Coris	X	X	X	X	X
Elena Pariona Javier	X	X	X	X	X

En suma, se ejecutaron cinco (05) talleres virtuales participativos internos, con la finalidad de fortalecer las habilidades en gestión del conocimiento y la sistematización: 1) Aspectos fundamentales de la escritura; 2) Normas APA. Referencias; 3) Aplicación de la inteligencia artificial para la sistematización; 4) Uso del lenguaje claro I; y 5) Uso de lenguaje claro II.

2.1.2 Encuesta de satisfacción de los talleres

Se realizó una encuesta de evaluación de los talleres, que fue publicada del 10 al 12 de abril mediante el correo Aurora Te Informa. La encuesta se desarrolló mediante *Google Forms* Los resultados de la encuesta fueron los siguientes:

- 1) 61,5 % de quienes respondieron la encuesta son mujeres
- 2) 46,2 % son de Lima
- 3) 100 % se enteró vía correo.

- 4) 38,5 % de encuestados les gustaría que se repitiera el taller «Inteligencia artificial para la sistematización».
- 5) Qué taller relacionado a la gestión del conocimiento sugeriría:
 - Estructura de la sistematización de experiencias.
 - Sobre gestión del conocimiento
 - Innovación en la Gestión Pública
 - Desarrollo del equipo y conocimiento a la mejora e innovación
 - Técnicas de resumen de textos.
 - Metodologías activas para las acciones preventivas
 - Cómo construir un proyecto de informe que incida en la modificación de una normativa desfasada
 - Inteligencia artificial

Tabla 16.

Nivel de conformidad, de 1 (bajo) al 10 (alto), con las siguientes afirmaciones:

N.º	Descripción	% Encuestados que calificaron de 8 a 10 puntos (alto)
1	Participar en estas sesiones ha sido de utilidad e importancia para mi trabajo	84.7 %
2	En general, mis conocimientos y destrezas sobre los temas tratados han aumentado	77 %
3	Fueron claras las presentaciones de la expositora	84.6 %
4	Los materiales entregados (en papel o formato electrónico) fueron suficientes (oportunos y de calidad)	84.6 %
5	La facilitación de las sesiones fue apropiada	84.7 %
6	La organización y secuencia de las sesiones estuvieron bien estructurada	84.7 %
7	La logística de las sesiones se desarrolló adecuadamente	84.7 %
8	La plataforma y la fecha de las sesiones virtuales fueron bien elegidas	53.9 %
9	Logré participar en las sesiones con facilidad	53.9 %
10	Participaría en eventos similares a futuro	100 %
11	El puntaje general que le asignaría a los talleres es de	92.4 %

En suma, en un puntaje de 1 (bajo) al 10 (alto), el **92.4 %** de las/los participantes le asignó un puntaje general de 8 a 10 puntos (alto) a los talleres (Anexo 3. Resultados encuesta de satisfacción de los talleres).

- a) Al enunciado: Quisiéramos saber más sobre su experiencia de haber participado en estos talleres de gestión del conocimiento 2024, para mejorar futuras actividades de este tipo. Sus comentarios, recomendaciones y críticas son bienvenidas. Las respuestas fueron las siguientes:
- «Me ha permitido familiarizarme con las normas APA, tema del que estaba desactualizada, Quizás sería importante un poco más de tiempo en la realización de los talleres y las prácticas a fin de fijar mejor los aprendizajes».
 - «Las sesiones fueron bien llevadas, exposición y aplicación de lo expuesto».
 - «Los conocimientos impartidos fueron didácticos y oportunos».
 - «Todo está excelente, les solicito realicen más capacitaciones en diferentes horarios, mañana y tarde. Gracias».
 - «Ha sido una experiencia significativa, que me ha permitido fortalecer mis habilidades».
 - «presenciales».
 - «Los talleres fueron didácticos y claros».
 - «Generar permisos compensables y/o con goce de haber al personal que desee capacitarse en estos talleres».
 - «Solo pude participar en uno, pero me inscribí en todos, como los talleres se imparten dentro del horario laboral, los diferentes pedidos me impidieron asistir».
 - «Gracias».
 - «Más tiempo para a sistematizar».
 - «Considero en términos generales que fue muy buena mi participación en el curso: la experiencia y conocimientos del tema de parte de la expositora, la tecnología empleada y la metodología. Recomendando previa a las exposiciones, se debe enviar un resumen del tema a tratar que facilite y motive la participación de los asistentes, el horario del taller, en lo posible dentro del horario laboral».
 - «Adelante».

Anexo 2: Curso virtual de sistematización de experiencias

Objetivo

Al finalizar este programa, las y los servidoras/es del PNA serán capaces de conocer y aplicar la metodología de sistematización de experiencias, asumiendo una actitud reflexiva y crítica en su implementación, así como para sistematizar su práctica profesional en la problemática de la violencia contra las mujeres y grupo familiar y generar lecciones aprendida para la mejora continua.

Sus objetivos específicos son:

3. Fortalecer las competencias tanto en los aspectos conceptuales, metodológicos como aplicativos, para elaborar el perfil y el informe de sistematización; y
4. Brindar asistencia técnica para la sistematización de experiencias en violencia, en el marco de los objetivos del PNA.

Sumilla

La sistematización de experiencias e identificación de buenas prácticas forman parte de un aspecto fundamental de la gestión del conocimiento, que se genera a partir del proceso para identificar, capturar y documentar aprendizajes y experiencias claves que resultan de las intervenciones o servicios brindados a la ciudadanía, y abonar en el propósito de transferir y adaptar el conocimiento adquirido

En este sentido, en este programa se aproximará a las/los participantes en las metodologías y técnicas para la sistematización de experiencias en violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, dentro de los criterios formulados por el PNA.

Competencias

Conoce y aplica la metodología para la sistematización de experiencias en la problemática de la violencia contra las mujeres y grupo familiar del PNA, asumiendo una actitud reflexiva y crítica, y promoviendo su difusión.

1. Conoce y utiliza los recursos del aula para identificarse virtualmente y desarrollar las actividades programadas.

1. Aplica la metodología de sistematización del MIMP, en particular la que se desarrolla en el PNA.
2. Asume una actitud reflexiva y crítica en el desarrollo de la sistematización de una experiencia en la intervención en violencia en el PNA.
3. Formula y expone los resultados de la sistematización de la experiencia de intervención en violencia del PNA, a fin de recuperarla y difundirla.

Participantes

Participa el personal, con contrato laboral vigente, interesados/as en sistematizar las intervenciones del Programa y que:

- Hayan remitido su ficha de Identificación de Experiencias-
- Hayan sido admitidos al Programa.
- Se recomienda visitar el video tutorial para conocer cómo llenar la ficha de registro de experiencias, disponible en:
<https://www.youtube.com/watch?v=ebQGx5yNDN4>

En tal sentido, el perfil de las/os participantes está enmarcado en:

1. Operadoras y operadores de los servicios del Programa, a nivel nacional.
2. Personal de las Unidades Funcionales de la Sede Central.
3. Profesionales de las Unidades Territoriales.

Contenidos

Tabla 17.

Desarrollo de contenidos del curso virtual

Contenidos			
MÓDULOS	LOGROS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	FECHA
Taller virtual	Conoce y utiliza los recursos del aula para identificarse virtualmente y desarrollar las actividades programadas.	Sesión 0 a. Presentación del Programa b. Introducción a la plataforma.	04.05.2023
Módulo I Gestión del conocimiento y la	Aplica la metodología de sistematización del MIMP, en particular la que se desarrolla en el PNA.	1.1 Bases de la sistematización a. Qué es sistematizar b. La sistematización de experiencias. c. Diferencias entre sistematización y otros conceptos d. El perfil de sistematización	Semana del 08.05.2023

Contenidos			
MÓDULOS	LOGROS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	FECHA
sistematización de experiencias		1.2 Delimitación de la sistematización a. El objeto y el objetivo de la sistematización b. Eje de sistematización c. Línea de tiempo: periodización y etapas del proceso.	Semana del 15.05.2023
		1.3 Identificación de la experiencia a. El problema, justificación b. Ámbito de intervención c. Actores y beneficiarios d. Estrategias. e. El marco conceptual	Semana del 23.05.2023
Módulo II Recuperación del proceso	Asume una actitud reflexiva y crítica en el desarrollo de la sistematización de una experiencia en la intervención en violencia.	2.1 Registro ordenado a. Registro de la experiencia b. Ordenar y clasificación de la información	Semana del 29.05.2023
		2.2 Técnicas e instrumentos a. Levantamiento de información b. Aplicación de técnicas e instrumentos. c. Resultados de levantamiento de información	Semana del 05.06.2023 12.06.2023
		2.3 El análisis a. Logros y dificultades b. Análisis y síntesis del proceso c. Interpretación de las acciones	Semana del 19.06.2023
		2.4 La reflexión de fondo d. Análisis y síntesis e. Interpretación crítica del proceso	Semanas: 03.07.2023 10.07.2023 17.07.2023
Módulo III Puntos de llegada	Formula y expone los resultados de la sistematización de la experiencia de intervención en violencia, a fin de recuperarla y difundirla	3.1 Formulaciones finales a. Conclusiones y Recomendaciones b. Lecciones aprendidas c. Difusión.	Semana del 24.07.2023
		3.2 Entrega de perfil de sistematización a. Exposición b. Evaluación de perfiles de sistematización	Semana del 31.07.2023
		Valoración intermedia del perfil de sistematización Aprobados/as se retiran voluntariamente o continúan a la Etapa 2: ASISTENCIA TÉCNICA	Semana del 07.08.2023

Aspectos metodológicos

Este proceso formativo y de asesoría técnica se ofrece bajo la modalidad virtual con un enfoque por competencias, con el método sincrónico y asincrónico. El proceso se dará en dos etapas, a través de la Plataforma de Gestión del Conocimiento:

1. La primera, conformada por los **talleres participativos**, a lo largo de tres módulos distribuidos en diez sesiones sincrónicas, el/la participantes contará con materiales, sesiones y fichas de trabajo, con la finalidad de elaborar el documento “Perfil de sistematización”. Cada participante organiza su tiempo para aprender de manera efectiva, y cuenta con diversos materiales de estudio, actividades de reflexión y ejemplos que facilitarán la comprensión de los contenidos.

Secuencia de aprendizaje:

1. Leer y/o escuchar las presentaciones por casa sesión.
 2. Leer las lecturas recomendadas por cada sesión.
 3. Completar las Fichas de Trabajo (FT)
 4. Recibir la retroalimentación de las actividades.
 5. Desarrollar el perfil de sistematización.
 6. Presentar (exponer) su perfil de sistematización
 7. Evaluación
-
2. La segunda, **la asesoría técnica**, conformada por reuniones personalizadas con cada equipo, mediante encuentros sincrónicos, a fin de acompañarlos y asesorarlos en el proceso de sistematización aplicando una batería de técnicas e instrumentos para la reconstrucción de la experiencia, el análisis crítico y la redacción del informe de sistematización.

La asesoría técnica incluirá además la realización de talleres grupales virtuales organizados para abordar determinadas técnicas y habilidades para el desarrollo de su experiencia de sistematización. Si bien los talleres son libres, se realizarán dependiendo del interés de cada participante y con un aforo mínimo de 10 personas. Las/los participantes también pueden proponer temas para los talleres libres.

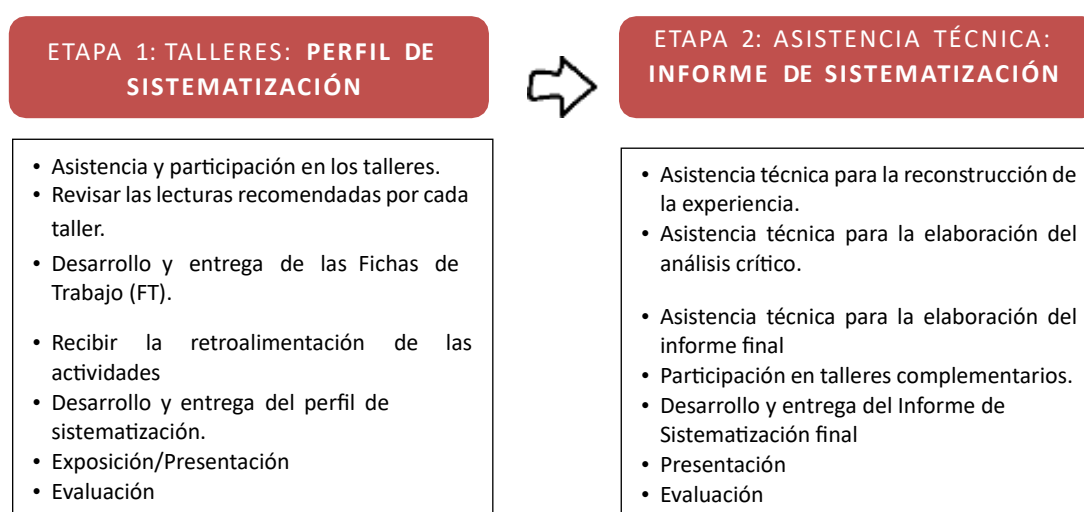
Secuencia de aprendizaje:

1. Asistencia técnica en la reconstrucción de la experiencia.
2. Asistencia técnica para el análisis crítico.

3. Asistencia técnica para elaboración del informe final
4. Participación en talleres complementarios.
5. Desarrollo y entrega del Informe de Sistematización final
6. Presentación
7. Evaluación

Figura 23.

Resumen de los documentos entregables y actividades



Estrategias metodológicas

Seguimiento

Se promoverá la interacción, así como una comunicación efectiva entre **participante-participante** y **participantes-monitores/es** que potencia la implicación responsable de los/as participantes, que concluya con la satisfacción y el interaprendizaje de las /os monitores/es y de los/as participantes en su conjunto.

Fichas de Trabajo

En cada módulo, las /los participantes entregarán su ficha de trabajo de avance de su perfil desistematización. Al final de curso realizarán una presentación de la ficha completa de perfil de sistematización.

Reportes de avances

Durante la fase de asistencia técnica se entregarán reportes de avance con la aplicación de las técnicas e instrumentos de la reconstrucción de la experiencia, del análisis crítico, de la aplicación de instrumento adhoc y del informe de sistematización.

Recursos virtuales del curso virtual:

- **Microlearning:** Elaboración de material dosificado en cartillas y píldoras informativas.
- **Sesiones de clase:** Sesiones en PPT y materiales interactivos como puzzles, wikis o infografías.
- **Aula virtual:** El Programa se realizará a través de la Plataforma de Gestión de Conocimiento <http://aulavirtual.aurora.gob.pe>
- **Videos:** Uso de videos cortos publicados en el canal del aula en YouTube para afianzar lo abordado en las sesiones (URL del canal: https://www.youtube.com/channel/UC5Jz8ZoF_6zIz-nI9ZzDKDw)
- **Mensajería:** Uso de mensajería instantánea para los avisos a las/los participantes, así como WhatsApp para casos puntuales de comunicación directa.
- **Talleres en directo:** a realizarse en la etapa de asistencia técnica, sobre recursos digitales, aspectos editoriales y de redacción de la sistematización de experiencias.

En la medida de lo posible se utilizarán otros mecanismos de comunicación para contribuir al seguimiento, acompañamiento y orientación continua de la mano con el compromiso del Programa y de las/los participantes.

Acompañamiento y asistencia técnica para sistematizar experiencias y buenas prácticas

El personal admitido recibió capacitación y asistencia técnica durante todo el 2023, para afrontar de manera satisfactoria la sistematización de su propia experiencia.

La asistencia técnica se aplicó a aquellas experiencias con un equipo responsable para hacerse cargo de la sistematización lo que incluye la entrega del perfil de sistematización y el informe final de sistematización. Las asistencias técnicas tuvieron la finalidad de contar con:

- a) Personal del PNA con capacidades para la sistematización de experiencias.
- b) Perfiles de sistematización con potencial de buenas prácticas.

c) Informes de sistematización.

Para el punto a) se desarrollan sesiones virtuales, contenidos elaborados a medida mediante presentaciones virtuales y lecturas para la reflexión. Para los puntos b) y c), se realizarán mediante i) reuniones virtuales; ii) atención telefónica; iii) asistencia mediante mensajería instantánea.



Tabla 18.

Contenidos de la asistencia técnica

ASISTENCIA TÉCNICA			
ASESORÍA TÉCNICA	ACTIVIDAD	CONTENIDOS	
Asesoría técnica (agosto – diciembre)	Talleres (se realizarán si se cumple el aforo mínimo):	a. Cómo redactar las lecciones aprendidas b. Como se estructura un párrafo c. Cómo encontrar el estilo de redacción d. Aplicación del lenguaje inclusivo en la sistematización e. Recursos TIC para la sistematización	Agosto
	Acompañamiento para la reconstrucción de la experiencia.	a. Línea de tiempo b. Matriz de cambios: Antes-Después c. Dificultades y facilidades d. Acción de los actores involucrados/as e. Documentación audio visual	
	Acompañamiento para el análisis crítico.	a. Matriz de áreas críticas b. Matriz de potencialidades c. Matriz de recomendaciones de mejora d. Inventario de aprendizajes e. Instrumento ad-hoc para captura de conocimiento crítico.	Setiembre

ASISTENCIA TÉCNICA			
ASESORÍA TÉCNICA	ACTIVIDAD	CONTENIDOS	
	Acompañamiento para la redacción del informe final. (se realizarán si se cumple el aforomínimo):	a. Redacción de la introducción y contexto institucional b. Redacción del marco teórico de referencia c. Descripción de la experiencia d. Redacción de resultados y conclusiones e. Redacción de lecciones aprendidas f. Pautas para la bibliografía y documentación de evidencias	
	Informe final y difusión	a. Entrega de Informe final de sistematización b. Elaboración del PPT c. Ensayo de presentación y recomendaciones	Octubre
	Evaluación	Entrega de cartas a participantes que <u>aprueben</u> el informe de sistematización	Diciembre

Resultados:

- 1) Un (1) programa de acompañamiento para la sistematización de experiencias y buenas prácticas elaborado.
- 2) Un (1) consolidado de materiales que resumen el proceso trabajado.
- 3) Cuatro (4) perfiles de sistematización aprobados.
- 4) 26 participantes del curso virtual de sistematización a través de plataforma de gestión del conocimiento.
- 5) Cuatro (4) equipos de trabajo recibieron asesoría técnica durante el año, a través de reuniones virtuales, atención telefónica y mensajería instantánea.

