

**VEEDURÍA “VIGILAR Y HACER SEGUIMIENTO A
LA APLICACION DE PROTOCOLOS Y
PROCEDIMIENTOS EN LA RUTA DE ATENCIÓN
EN LA UNIDAD JUDICIAL ESPECIALIZADA DE
VIOLENCIA CONTRA LA MUJER Y LA FAMILIA
FLORIDA NORTE EN EL PERIODO DE
SEPTIEMBRE 2013 A ENERO DE 2014”**

INFORME FINAL

EQUIPO DE VEEDORAS:

Lenny Susana Quiroz Zambrano

Inés María Campas Angulo

Mercedes Josefina Campoverde

Ana Mercedes Cachingre Sosa

Carol Yamel Piguave Peña

GUAYAQUIL ENERO 2014

INDICE

| | Pág. |
|---------------------------------------------------------------------------|------|
| Antecedentes | 1 |
| Cuerpo del Informe | 4 |
| Descripción de encuestadas | 6 |
| Hallazgos | 9 |
| Hallazgo 1 Relación entre Modelo de Gestión Judicial y Modelo de Atención | 9 |
| Hallazgo 2 Valoración del riesgo sin protocolo | 16 |
| Hallazgo 3 Entrega tardía de medidas de amparo | 20 |
| Hallazgo 4 Revictimización de usuarias | 23 |
| Hallazgos 5 Audiencias sin realizar y causas sin resolver | 28 |
| Hallazgo 6 Capacitación a servidores-as | 32 |
| Hallazgo 7 Prácticas positivas observadas | 36 |
| Casos significativos | 37 |
| Conclusiones | 39 |
| Recomendaciones | 43 |
| Equipo de veedoras | 46 |
| Anexos | 47 |
| Glosario y abreviaturas | 48 |
| Bibliografía | 49 |
| Índice de Cuadros | 50 |
| Índice de tablas | 51 |
| Índice de gráficos | 52 |
| Índice de fotos e imágenes | 53 |

ANTECEDENTES

1

El presente informe corresponde al proceso de vigilancia realizado en la Unidad Judicial Especializada en Violencia contra la Mujer y la Familia Norte, realizada durante los meses de septiembre 2013 a enero 2014, incluido el proceso de análisis de la información y elaboración de Informe final, el cual recoge los principales hallazgos encontrados en el plazo señalado.

La veeduría a la Unidad Judicial Especializada en Violencia contra la Mujer y la Familia Norte-Florida- es el resultado de la Experiencia desarrollada desde hace unos 20 años, por el CEPAM – Guayaquil, denominada “proceso de formación de orientadoras y orientadores de los derechos”. A lo largo de estos años las/os participantes identifican como parte de su rol en la atención y prevención de la violencia contra las mujeres: escuchar, orientar, acompañar, referir los casos de violencia que conocen. En el ámbito de la prevención: organizar y facilitar charlas y mesas informativas, participar en ferias. En los últimos años han fortalecido su rol en el ámbito de la exigibilidad de sus derechos a través de plantones en el sistema judicial, en marchas, aportando y apoyando en el proceso de elaboración de la nueva constitución y de leyes menores como el Código Integral Penal. Un ejemplo de esto es en la incorporación del tipo penal del FEMICIDIO en la propuesta de COIP.

Como usuarias, así como en la referencia y en el acompañamiento de los casos de violencia contra las mujeres fueron parte de la construcción e implementación el Modelo de Atención a mujeres víctimas de violencia del CEPAM - Guayaquil

La creación de la Unidades Judiciales Especializadas en Violencia contra la Mujer y la Familia, constituyó un hito en la constante lucha por la erradicación de la violencia contra las mujeres. La veeduría se motivó como una acción de control social y participación ciudadana que permitiera reconocer los avances y nudos críticos en la implementación de nuevas instancias de administración de justicia especializadas en violencia de género (inauguradas en agosto de 2013) y realizar las recomendaciones (como un aporte) con miras a hacer los correctivos necesarios y mejorar los protocolos y procedimientos implementados y con ello garantizar una atención integral y especializada.

Luego de la capacitación realizada por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS) y Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer (CEPAM)-Guayaquil dirigida a un equipo de 40 Orientadoras de Daule y Guayaquil en temas de Derechos Humanos y Participación Ciudadana, CEPAM -Guayaquil, delega a un grupo de 5 orientadoras, para conformar un equipo de veedoras en la nueva Unidad Judicial Especializada de Violencia contra la Mujer y la Familia Norte. La

¹Art. 7, Reglamento General de Veedurías Ciudadanas. CPCCS.

Leidy Chunga

delegación se hace bajo el siguiente perfil: disponibilidad de tiempo, compromiso, compañerismo, responsabilidad y ética, experiencia en proceso de capacitación y difusión de los Derechos de las Mujeres.

El objetivo de la veeduría es vigilar y hacer seguimiento a la aplicación de protocolos y procedimientos en la ruta de atención en la Unidad Judicial Especializada de violencia contra la Mujer y la Familia Florida Norte.

Ámbito de acción: Unidad Judicial Especializada de Violencia contra la Mujer y la Familia Norte, del Consejo de la Judicatura.

Periodo: septiembre 2013 a enero de 2014, incluido el procesamiento de la información, su análisis correspondiente y elaboración de informe final.

1. ORGANIZACIÓN Y DINÁMICA INTERNA DE LA VEEDURÍA

- Equipo de veedoras:

-

Carol Yamel Piguave Peña; Coordinadora, quien lleva el registro de asistencia, organiza espacios a ser vigilados, entrega material de trabajo, concentra y organiza los instrumentos aplicados. A partir de noviembre ella renuncia a la veeduría.

Lenny Susana Quiroz Zambrano, Subcoordinadora, quien asume luego de la renuncia de la coordinadora.

Inés María Campas Angulo
Mercedes Josefina Campoverde
Ana Mercedes Cachingre Sosa

- Roles y dinámica interna:
Dentro de la veeduría se planificó diariamente la distribución interna de cada una en los diferentes espacios de la unidad vigilada.
Se organizó el cronograma de vigilancia, el cual se cumplió en un 90%.
Se diseñaron los instrumentos y herramientas para la vigilancia en el proceso de veeduría.
Se dieron facilidades de parte de la coordinadora de la Unidad Judicial Norte para la ejecución de la veeduría, luego de superar algunos inconvenientes con personal que no nos permitía facilidades para el ingreso a la Unidad durante las dos primeras semanas..
- Plan de trabajo y cronograma-(Anexos 1 y 2).

Leidy S. Obando

2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- Un recorrido para el reconocimiento del lugar donde se desarrollaría la veeduría, que permitió el reconocimiento de la estructura y distribución física de oficinas y algunos servidores públicos.
- Tres solicitudes de pedidos de información (Anexos 3):
 - ✓ Nómina de funcionarios (Anexo 4).
 - ✓ Organigrama y Roles de cada funcionario de la unidad judicial.
 - ✓ Modelo de atención aprobado por el Consejo de la Judicatura para los casos de violencia contra la mujer y la familia.
 - ✓ Estadística de usuarias atendidas durante los meses de septiembre a diciembre.
 - ✓ Estadística de tipos de violencia y medidas de amparo entregadas durante los meses de septiembre a diciembre.
 - ✓ Estadística de productividad de cada jueza - juez de los meses de septiembre a diciembre.
 - ✓ Información de audiencias programadas, realizadas, suspendidas y fallidas de los meses de septiembre a diciembre.
 - ✓ Información estadística de casos resueltos en la unidad por cada jueza-juez de los meses de septiembre a diciembre.
- Aplicación de 322 encuestas y 200 tarjetas de monitoreo a usuarias de Unidad Judicial; 5 entrevistas a servidores públicos de la Unidad Judicial.
- Tres reuniones de seguimiento con el CPCCS que se realizaron el 27 de septiembre, 25 de octubre, 26 de noviembre, respectivamente. La reunión de seguimiento de enero se redefinió para la continuación del análisis de resultados.
- Elaboración de informe final, durante el mes de enero se realizó la tabulación de datos, el análisis de información y febrero para la redacción del informe final.
- La información se ha levantado en los distintos espacios de atención, mediante encuestas y observaciones directas, así como entrevistas a servidoras-es; además se solicitó información estadística al Consejo de la Judicatura, la misma que fue entregada parcialmente.

CUERPO DEL INFORME

METODOLOGÍA

El proceso de vigilancia se desarrolló aplicando instrumentos de observación directa con Tarjetas de Monitoreo (Anexo 5); Encuestas de opinión a usuarias (Anexo 6); Entrevistas a Servidores-as de la Unidad Judicial (Anexo 7); se analizaron estadísticas entregadas por Consejo de la Judicatura (Anexo 8) y datos suministrados por la página web del Consejo de la Judicatura del Guayas (Anexo 9)

4

Las tarjetas de Monitoreo y las Encuestas fueron aplicadas durante los días de vigilancia en los distintos espacios de la Unidad judicial, como se muestra en la Cuadro 1.

Cuadro No. 1

| ESPACIOS DE UJ | ENCUESTAS | TARJETAS DE MONITOREO |
|------------------------------------------------------|------------|-----------------------|
| Sala de espera general, ubicada en planta baja. | 173 | 44 |
| Salas de espera de primera acogida | 56 | 12 |
| Salas de espera de Equipo técnico | 66 | 29 |
| Salas de espera de Audiencias y Defensorías Públicas | 27 | 0 |
| TOTAL | 322 | 85 |

Hemos tomado para este informe las encuestas válidas (314) y las tarjetas de monitoreo efectivas (85).

VARIABLES

La vigilancia se fundamentó en el Modelo de Gestión Judicial para las Unidades Judiciales de Violencia contra la Mujer y la Familia del Consejo de la Judicatura², en el que se incluye un Modelos de Atención, y tomando como referencia la legislación nacional e instrumentos internacionales³ acerca de los Derechos de la Mujer y la violencia de género.

Las variables observadas fueron:

1. Enfoques y Principios del Modelo de Gestión y Atención.
2. Etapas de Atención definidas en el Modelo de Atención y Gestión.
3. Procedimientos y aspectos relevantes de las etapas de atención.
4. Entrega de medidas de amparo y resolución de causas.
5. Capacitación y experiencia de los servidores de la Unidad, como condición fundamental en la atención a usuarias en situación de violencia.

²Resumen ejecutivo entregado por Consejo de la Judicatura, en charla de expertos-as a equipo de veedoras.

³Identificar cuales

Luz S. Álvarez

Se elaboraron matrices para análisis de información cualitativa, con el fin de identificar las unidades de análisis previamente delineadas según variables señaladas e identificar los hallazgos, causas y efectos de los mismos, estableciendo relaciones entre las variables y datos cuantitativos obtenidos.

Se identificaron los hallazgos según resultados y análisis de la información levantada y la entregada por Consejo de la Judicatura. Se organizaron los anexos y se realizó su respectiva foliación.

El presente informe se ha esquematizado en:

1. Descripción por edad, sexo, estado civil y número de hijos de la población encuestada usuaria de la Unidad Judicial.
2. Hallazgos, descripción y análisis según resultados de instrumentos de vigilancia aplicados. Los efectos y consecuencias de cada uno de ellos.
3. Conclusiones
4. Recomendaciones a la implementación del Modelo de Gestión de Atención en las Unidades Judiciales Especializadas de Violencia contra la Mujer y la Familia

ALCANCE

El proceso de vigilancia se concentró específicamente en las primeras etapas de Atención: Atención Básica y Atención Especializada, tomando en cuenta que la víctima que acude a la Unidad Judicial, tiene derecho a la reserva y, la confidencialidad y que éstas son principios que rigen tanto en la Constitución las actuaciones de servidores-as, decidimos no realizar vigilancia en la etapa de Despacho, en tanto y cuanto resolución de causas que permitieran dar pormenores de las actuaciones de juezas y jueces en cada caso. Adicionalmente la revisión de jurisprudencias y su respectivo análisis requiere un nivel de conocimiento específico y especializado que el equipo veedor o posee. Sin embargo se tomaron al azar causas reflejadas en la página web, así como el caso muy específico por su importancia y significación en relación al objeto de la veeduría.

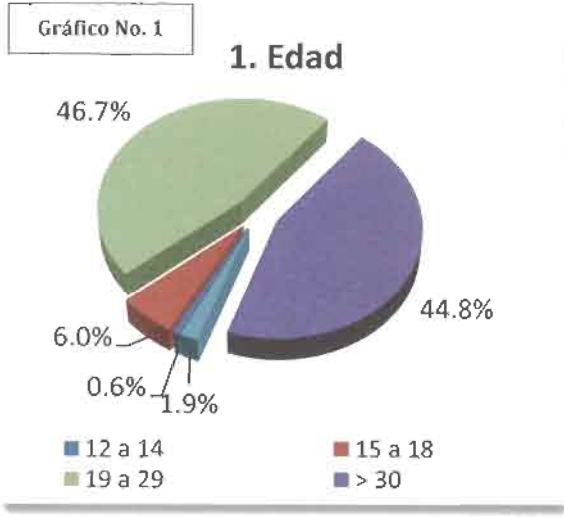
Debe señalarse también que la apertura de la Coordinadora Administrativa de la Unidad fue limitada por la indisposición de juezas y jueces a que se realizara un nivel de vigilancia en el piso otorgado para el despacho de éstas-os, para evidenciar cumplimiento y uso del tiempo laboral, por lo que no fue favorable.

Step 5 Always

DESCRIPCION DE LAS ENCUESTADAS

Se abordó a un total de 314 usuarias, el 54% en la Sala de espera ubicada en la planta baja; 17% en la sala de primera acogida; 21% en Equipo técnico; un 8% son usuarias que se encontraban en las salas de audiencia. A continuación hacemos una descripción de la población usuaria encuestada durante el periodo de vigilancia en la Unidad Judicial.

Se pudo apreciar que el grueso de usuarias (46,7%) está entre los 19 y 29 años de edad, es decir son jóvenes en plena capacidad de establecer relaciones de pareja y en edad fértil, coincide también con edades críticas por cuanto se define el proyecto de vida. Le siguen las mujeres mayores de 30 años con un 44,8%, es decir mujeres en plena edad adulta.



6

Tabla No. 1

| 12 a 14 años | 15 a 18 años | 19 a 29 años | Más de 30 años | 60 años o más | Total |
|--------------|--------------|--------------|----------------|---------------|--------|
| 2 | 19 | 147 | 141 | 6 | 315 |
| 0.6% | 6.1% | 46.8% | 44.6% | 1.9% | 100.0% |

Fuente: Encuestas aplicadas por Veeduría UJ-UVMF-GYE-NORTE Florida

Tabla No. 2

| Mujeres | Hombres | Total |
|---------|---------|--------|
| 303 | 11 | 314 |
| 96.5% | 3.5% | 100.0% |



Fuente: Encuestas aplicadas por Veeduría UJ-UVMF-GYE-NORTE Florida

El 96,5% de las personas abordadas, fueron mujeres, apenas un 3,5% fueron hombres, esto reafirma la importancia de una perspectiva de género en la atención, entendiendo las relaciones desiguales entre hombres y mujeres y la prioridad que debe darse a la protección de las víctimas.

Lenny S. Duran

Gráfico No. 3

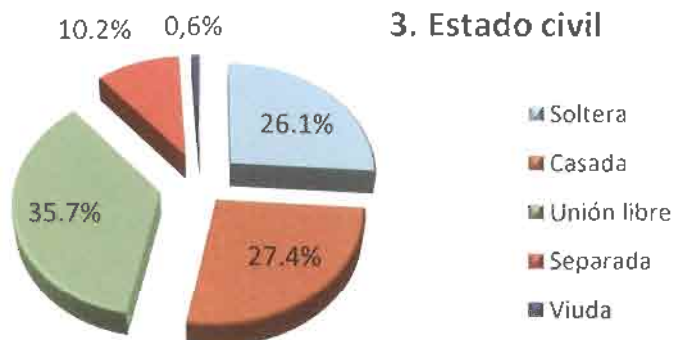


Tabla No.3

| Soltera | Casada | Unión libre | Separada | Viuda | Total |
|---------|--------|-------------|----------|-------|--------|
| 82 | 86 | 112 | 32 | 2 | 314 |
| 26.1% | 27.4% | 35.7% | 10.2% | 0.6% | 100.0% |

Fuente: Encuestas aplicadas por Veeduría UJ-UVMF-GYE-NORTE Florida

Tres grupos importantes pueden distinguirse entre las encuestadas, en tanto su estado civil: Unión libre 35,2%, el 27% son casadas y el tercer grupo que representa el 26% de mujeres que estando solteras viven situaciones de violencia.

Gráfico No.4

4. Número de hijos

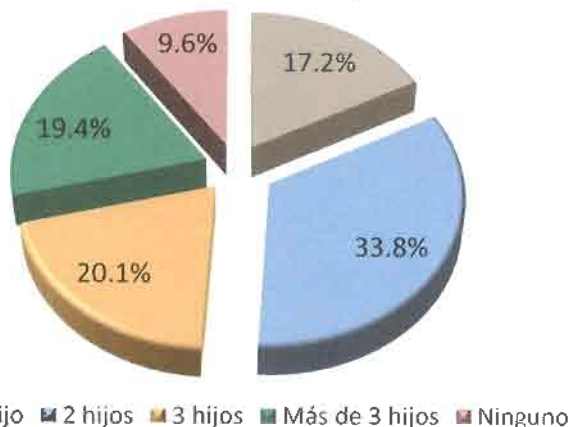


Tabla No.4

| 1 hijo | 2 hijos | 3 hijos | Más de 3 hijos | Ninguno | Total |
|--------|---------|---------|----------------|---------|--------|
| 54 | 106 | 63 | 61 | 30 | 314 |
| 17.2% | 33.8% | 20.1% | 19.4% | 9.6% | 100.0% |

Fuente: Encuestas aplicadas por Veeduría UJ-UVMF-GYE-NORTE Florida

La mayoría de ellas tiene hasta 2 hijos o hijas, es decir un 33,8%; tienen 3 hijos el 20,1%; el grupo con más de tres hijos representa el 19,4%, con un hijo un porcentaje del 17,2%, mientras que las que no tienen hijos son el 9,6%.

Handwritten signature: Henry S. Chung

En resumen las víctimas de la violencia que acuden a esta Unidad Judicial, están entre los 19 y 29 años, tienen entre 2 y tres hijos en su mayoría, y su estado civil en su gran mayoría es unión libre y casada, sin descuidar al grupo importante de mujeres solteras.

HALLAZGOS

1. RELACION ENTRE EL MODELO DE GESTION JUDICIAL Y EL MODELO DE ATENCION

9

El Modelo de Atención que se está implementando en la Unidad Judicial Especializada de Violencia contra la Mujer y la Familia, no ha sido aprobado. Se solicitó información relativa a ésta a la Coordinadora Administrativa de la Unidad, pero no fue entregada. En charla de expertos gestionada por CPCCS⁴, el Consejo de la Judicatura facilitó dos documentos: "Resumen Ejecutivo, Modelo de Gestión Judicial para las Unidades Judiciales de Violencia contra la mujer y la Familia" dentro de éste se habla de tres anexos que no fueron entregados; y otro documento relativo al "Modelo de Gestión Judicial para las Unidades Judiciales Especializadas en Violencia contra la mujer y la Familia"⁵, (Anexos 10 y 11)

En el primer documento -Resumen Ejecutivo- se señala que "(...) Por motivos metodológicos se ha diferenciado entre el Modelo de Gestión Judicial y el Modelo de atención; en la práctica, sin embargo, la gestión y la atención funcionarán articuladamente para dar respuestas a los requerimientos de un servicio judicial moderno que integra los principios generales de la administración de justicia" y en efecto se indican generalidades tanto del Modelo de Gestión judicial, como el Modelo de Atención.

El Modelo de Gestión Judicial para estas unidades proporciona el marco teórico del cual emana un conjunto de definiciones, principios, protocolos, perfiles profesionales y demás lineamientos para brindar un servicio de calidad a las personas que son víctimas de la violencia intrafamiliar."⁶ Aspectos que caracterizan y son parte constitutiva del Modelo de Gestión Judicial.

Dentro del Modelo de Atención se mencionan brevemente las características del Modelo de Atención, condiciones que debe cumplir, descripción de las etapas de atención, aspectos relevantes para la atención a la víctima y durante el proceso legal; también se hace referencia a documentos anexos sobre las actitudes y acciones que deben tener los operadores de justicia y las referencias de herramientas internacionales de intervención especializada, sin embargo. Como se dijo, no accedimos a ellos.

Una breve descripción comparativa entre Modelo de Gestión Judicial (MGJ) y el Modelo de Atención (MA) se puede apreciar en el siguiente cuadro:

⁴charla de expertos gestionada por CPCCS, realizada el día 20 noviembre del 2013

⁵Documento PPT

⁶Pag 2 del mencionado documento.

Lucy S. Quiroz

Cuadro No. 2

| MODELO DE GESTION JUDICIAL PARA UNIDADES JUDICIALES DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER Y LA FAMILIA | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| MODELO DE GESTION JUDICIAL-MGJ | MODELO DE ATENCION-MA |
| <p>Marco Conceptual: Constitución Arts.: 66.3; 78; 81. Ley 103; Código Orgánico de la Función Judicial Arts.: 231.3; 232.1; 243.3, y: 245. Convención Belem do Pará y otras Convenciones, Declaraciones, Conferencias y Planes internacionales</p> | <p>Características de la atención Procedimientos de cada etapa Aspectos relevantes para atención integral a las víctimas Referencias sobre actuación de operarios de Justicia hacia la víctima Referencia de utilización de herramientas e instrumentos internacionales</p> |
| <p>Principios y enfoques:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abordaje intersectorial; No revictimización; Atención Oportuna; Trato igualitario y no discriminatorio • Enfoques de: Género; Derechos Humanos; Integralidad e interculturalidad. | |
| ETAPAS/PROCESOS | ETAPAS/PROCEDIMIENTOS |
| <ol style="list-style-type: none"> Admisión Inicial: Recepción de datos, <u>calificación de competencia</u>, información de usuaria tipo de servicios. Atención Básica: Orientación en Derechos y procedimientos legales Elaboración de la Demanda Otorgamiento de las medidas de amparo Contención <u>Valoración del riesgo a petición de juez-a juez a cargo de profesional de Psicología</u> Valoración del daño a cargo de Profesional Médico-a Primeras diligencias Investigación y medidas de protección Conocimiento del expediente a juez-a y dictamen inmediato de medidas de amparo, Citaciones, Examen pericial Atención especializada y práctica de pruebas <u>Detectar niveles de riesgo</u> para la vida de la víctima Valoración del daño Intervención pericial Audiencia, reparación y restitución de Derechos Emisión de sentencia Notificación respectiva Seguimiento del Caso y resolución Equipo técnico hace seguimiento en caso que se dictamine ayuda psicológica | <ol style="list-style-type: none"> Atención Básica o entrevista Inicial. Motivación al proceso. <u>Detección del riesgo y daño</u> Orientación, información y derivación de la Demanda Atención Especializada y prácticas periciales <u>Detectar niveles de riesgo</u> Valoración del daño Levantar pericias forenses Audiencia Generar y garantizar condiciones para que solicitante de justicia y protección quede libre de presiones y/o coacciones. |

Fuente: Resumen Ejecutivo de Modelo de Gestión Judicial para Unidades Judiciales Especializadas de Violencia contra la Mujer y la Familia. El subrayado es nuestro.

1. Se observa que el Modelo de Gestión Judicial (MGJ) incluye las tres etapas del Modelo de Atención: Atención Básica, Atención Especializada; Audiencia, lo cual es positivo; sin embargo se distinguen procesos y procedimientos contradictorios e imprecisos, concretamente en la Etapa de Atención Básica:
 - a. La determinación del riesgo se incluye como proceso en el MGJ, pero a petición del-la juez-a, mientras que en el MA se incluye sin condicionamiento alguno. Lo cual puede estar generando confusión, por un lado, pero también la no realización de este procedimiento, como se puede ver más adelante.
 - b. La determinación del riesgo se incluye con distintos parámetros en ambos modelos y en distintas etapas; así en el MGJ se menciona la Valoración en la Atención Básica y como detección en la Atención Especializada. En cambio en el MA se indica que se haga la detección del riesgo en la Atención Básica y en la Atención especializada. Aunque parezca un juego de palabras detectar y valorar son acciones distintas que implican niveles de profundidad y responsabilidad diferentes. En el primer caso, detectar, se refiere a descubrir la existencia de algo, mientras que en el segundo, valorar, implica evaluar el daño y secuela de un suceso⁷. Por lo tanto se evidencia una imprecisión que puede acarrear dificultades para el cumplimiento de sus funciones a servidores-as, pero lo más grave que no se garantice un debido proceso para las víctimas de la violencia de género.
 - c. La Etapa de Seguimiento se considera solo dentro del MGJ, mas no en el MA, cuando debería ser parte de éste último.

Los roles están señalados en el Modelo de Gestión (MG) propiamente dicho, y se identifican de acuerdo a las áreas definidas dentro de éste, a continuación:

Cuadro No. 3

| AREA | CARGO Y ROL DE SERVIDORES DE LA UNIDAD JUDICIAL |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Judicial | <p>Juezas y jueces Autoridad que exige cumplimiento de normativa nacional e internacional.</p> <p>Secretario-a: apoyo directo a jueces, tramitación de causas, escritos y documentos que ingresan a Unidad Judicial en plazos determinados.</p> <p>Analista Judicial 3 ejecuta la etapa de atención básica o entrevista de acogida.</p> <p>Ayudante judicial 1 asistencia al área jurídica: ingreso de causas, archivo, estadística, seguimiento de casos.</p> <p>Amanuense atiende al público.</p> |
| Técnica | <p>Trabajadora social, Psicólogo-a; Medica-o detecta riesgos y valora el daño a la víctima</p> |
| Administrativa | <p>Coordinador-a administrativa organiza y controla gestión administrativa entre áreas</p> <p>Citador-a: Gestiona citaciones a Audiencias.</p> <p>Tecnólogo-a da soporte técnico y mantenimiento de sistema informático de la unidad</p> |

Fuente: Resumen Ejecutivo de Modelo de Gestión Judicial para Unidades Judiciales Especializadas de Violencia contra la Mujer y la Familia

⁷De acuerdo con el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, consultado en al web.

Laura Álvarez

Al comparar lo establecido en el MGJ con las respuestas de los-as servidores-as entrevistados, se puede comprobar que no identifican principios y enfoques del Modelo; sus etapas de atención, procesos y procedimientos de cada una de ellas, así como protocolos e instrumentos que les facilite su desempeño; todos estos elementos constitutivos del Modelo implementado. Se puede inferir que no se ha socializado suficientemente el Modelo de Atención, ni se han conciliado las etapas y procedimientos entre un modelo y otro, al analizar las respuestas de servidores-as entrevistados-as en el proceso de vigilancia, como se aprecia a continuación:

1. Los enfoques de Derechos Humanos, Género, así como los principios de No revictimización y atención oportuna⁸, entre otros, contenidos en el Modelo de Gestión (MG)⁹, se presentan poco definidos, el siguiente cuadro permite apreciar lo dicho.

Cuadro No. 4

| P: Comente los elementos más importantes que usted destacaría, del modelo de atención en violencia contra la mujer y la familia, entregado por el Consejo de la Judicatura. | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CARGO | RESPUESTA |
| Trabajadora social 1 | "Yo creo que no conozco la forma anterior pero la atención que se le da a las usuarias pienso que los aspectos más relevantes es la atención interdisciplinaria, escuchar las diferentes disciplinas, no solo el hecho de la denuncia sino todo el proceso histórico de la violencia que ha vivido la familia, que ha vivido el usuario". |
| Trabajadora social 2 | "La creación de esta unidad es algo positivo, en cuanto al modelo de atención estamos empezando, apenas tenemos 3 meses de apertura, aun así ha habido un nivel de exigencia mayor." |
| Ayudante Judicial 3 | "Los elementos más importantes es la atención de calidad y calidez porque nosotras estamos aquí para atender a los usuarios, tratando de ponernos en sus zapatos porque no debemos dejar a un lado este problema, porque si bien es cierto es una problemática para la salud pública de nuestro país, entonces aquí más que todo, por el sentido que yo soy una mujer, trato de tratar a los usuarios de la manera más sutil y darles todo el bienestar y seguridad jurídica que ellos requieren". |
| Amanuense Informática | "Ahora en el mismo juzgado tenemos el departamento técnico, se les ayuda a los usuarios con boletas y oficios, trabajamos con la policía para que si necesitan retirar los enseres de sus casa puedan hacerlo sin conflictos". |

Fuente: Entrevistas a servidores-as de la UJ-EVMF-Norte-Florida

2. No se distingue con claridad las etapas y procedimientos de atención en las respuestas de servidores-as entrevistados-as. En el siguiente cuadro se resumen sus respuestas y luego su el respectivo análisis:

⁸PPT Gestión Judicial para las Unidades Judiciales Especializadas en Violencia contra la Mujer y la Familia* diapositiva: Aspectos relevantes en la Gestión Judicial y Atención Especializada, s/p

⁹Ibid

Lenny S. Obando

Cuadro No. 5

| P: Coméntenos los principales aspectos de la ruta de atención para los casos de violencia contra la mujer y la familia | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CARGO | RESUMEN DE RESPUESTA |
| Trabajadora social 1 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Poner la denuncia. Si llega en estado de crisis es atendida inmediatamente por Psicólogo o TS; 2. Acudir al Equipo técnico: Los tiempos de atención por usuaria van de 45 a 60 minutos, por lo cual pueden atender hasta 4 personas por día, debido a carga emocional de usuarias y que deben realizar además visitas domiciliarias a casos que lo requieren, e informes de peritaje. 3. El abordaje interdisciplinario para atención a usuarias, se ha implementado recientemente, con lo cual se ha facilitado la atención y elaboración de informe. |
| Trabajadora social 2 | <ol style="list-style-type: none"> Se les solicita: 1. hacer una investigación de todo el entorno social económico, los niveles de impacto y de riesgo, para lo cual considera los siguientes criterios: en caso de maltrato físico no entrevista al agresor y en caso de maltrato psicológico llama a ambas partes. 2. Realizar visita domiciliaria cuando se necesita, cuyo costo es asumido por las profesionales. |
| Ayudante Judicial 3 | Requisitos para la denuncia: dirección exacta de agresor, llenar un formulario. "(...) porque son formalidades para la presentación de la denuncia incluida la dirección del agresor porque si no se lo llega a citar este proceso quedara en la impunidad y eso tiene que saber el usuario que este señor debe de saber que él está siendo denunciado para que responda por estos hechos de violencia..." |
| Amanuense Informática | "Cuando una persona llega en información le damos la orientación, deben saber se la dirección exacta, aquí damos las medidas inmediatamente." |

Fuente: Entrevistas a servidores-as de la UJ-EVMF-Norte-Florida

- No queda claro si los procedimientos mencionados corresponden a un protocolo incluidos en el MA; se emiten criterios de orden personal pues difieren unos de otros.
- Se refieren a requisitos que deben cumplir las víctimas para poner la denuncia, enfáticamente a la dirección del agresor.
- Destaca una de las trabajadoras sociales entrevistadas¹⁰ que menciona dos pasos de la ruta y refiere excepciones. También detalla aspectos como la atención interdisciplinaria, la atención oportuna en casos de crisis, contar con un equipo técnico y describe distintas situaciones que enfrentan para cumplir su rol como trabajadoras sociales. (Cuadro 6)

¹⁰Ver Anexo 9 documento con transcripción de entrevistas

Cuadro No. 6

| P: Coméntenos los principales aspectos de la ruta de atención para los casos de violencia contra la mujer y la familia | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CARGO | Dificultades en sus funciones |
| Trabajadora Social (2) | <p>a. "(...) la parte el seguimiento y nosotros no podemos hacerles a todo seguimiento pues hay que hacer visitas domiciliarias el costo de movilización sale de nosotros, yo he hecho visitas domiciliarias bajo mi bolsillo, si uno va en bus, no puedes hacer dos o tres visitas porque a veces no encuentras las casas y una vez yo lo hice en carro particular y me salió sesenta dólares por las visitas que hice ese día, las profesionales lo hemos hecho para atender los caos mas emergentes, los casos que realmente vemos graves y coordinar con otras instancia es muy difícil, no se ha podido."</p> <p>b. "(...) la visita domiciliaria, en la que tenemos una limitación por falta de movilización, para hacerlas debemos poner nosotros mismo, lo que ocasiona molestias porque a veces no tenemos, es peligroso, y es necesario ir con alguien que me pueda esperar, el taxi no puede hacerlo va a ser costoso."</p> |

Fuente: Entrevistas a servidoras-as de la UJ-EVMF-Norte-Florida

- Las-os servidoras-es tienen más claros los procedimientos administrativos del MG que los aspectos de atención especializada, lo que deja entrever que no se ha socializado con suficiencia el MA, sus protocolos; no se han incorporado guías, lineamientos y protocolos más precisos y rigurosos para brindar a las usuarias una atención más eficiente y que tenga la celeridad requerida en casos de violencia contra las mujeres.
- Presupuesto y logística a disposición para las visitas domiciliarias de trabajadoras sociales es insuficiente, provocando que de ellas dependa económicamente, con la gravedad de que dadas las distancias, la ubicación e imprecisiones de las direcciones que deben visitar, logran hacer apenas cuatro visitas al día; según relatan las dos entrevistadas.
- Al no estar aprobado el MA y debidamente socializado, resta posibilidades reales de servidoras-es de atender situaciones críticas en las que llegan las usuarias y la demanda de atención.
- La red interinstitucional no ha sido incorporada con la importancia que tiene en la atención a casos de violencia contra la mujer, que desborda lo estrictamente judicial, es decir, el abordaje de este tipo de violencia amerita que el conjunto de las instituciones del estado desde sus competencias aporten para su erradicación y la atención a víctimas de violencia de género. Una de las trabajadoras sociales entrevistadas aporta con algunos puntos de vista personales resumidos a continuación¹¹:

¹¹Ver Anexo 7

Lourdes Alvarez

Cuadro No. 7

| Coméntenos los principales aspectos de la ruta de atención para los casos de violencia contra la mujer y la familia | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CARGO | RESUMEN DE RESPUESTA |
| Trabajadora social 1 | <p>1. "(...)desde mi punto de vista, el hecho no solo debe ser sancionado, la sanción es importante porque es una violación de derechos pero qué pasa con ese agresor que va estar quince días o un mes en la cárcel y no hay una intervención terapéutica para agresores, viene como más violencia, porque lo mando preso y de pronto la señora tiene hijos, no trabaja, depende económicamente y de pronto la convence que ya eso no va a pasar, y resulta que la agresión se vuelve más fuerte, entonces yo creo que allí falta algo, dentro de esa ruta de intervención que hablamos..."</p> <p>2. (...) el servicio de atención para las usuarias, que pasa con esa usuaria que viene y está en una situación psicológicamente deteriorada, no digo físicamente porque se van a los hospitales y mejoran, pero la reparación emocional, la reparación psicológica requiere de un proceso más permanente y no tan distanciado como se lo da..."</p> <p>3. (...) las hemos enviado los servicios de la Martha Roldós, en mi caso personal, yo he hecho una hoja pongo urgente porque yo identifico que la señora realmente está en una situación que requiere una atención emergente, y resulta que les dan la cita después de quince días (...) hay dos o tres cosas que deben articularse a la ruta"</p> <p>4. "(...)hay usuarios que están en situaciones críticas, no quieren ir más allá que solo tener la boleta, ahí requieren de sensibilización frente al hecho, darles charlas, motivarlas, y también decirles cuales son, porque hay otras usuarias, que no quieren denunciar sino apoyo terapéutico, entonces hay como confusión, porque aquí no es que se da atención terapéutica, aquí el área de psicología es para dar información frente a la denuncia (...)la parte inicial de sensibilización la parte de poner la denuncia esa es una, ese espacio de atención a los agresores, que no se quede ahí solo quince días, la parte el seguimiento y nosotros no podemos hacerles a todo seguimiento..."</p> <p>5. "(...) Y esto genera desgaste de tiempo, de recursos"</p> |

Fuente: Entrevistas a servidores-as de la UJ-EVMF-Norte-Florida

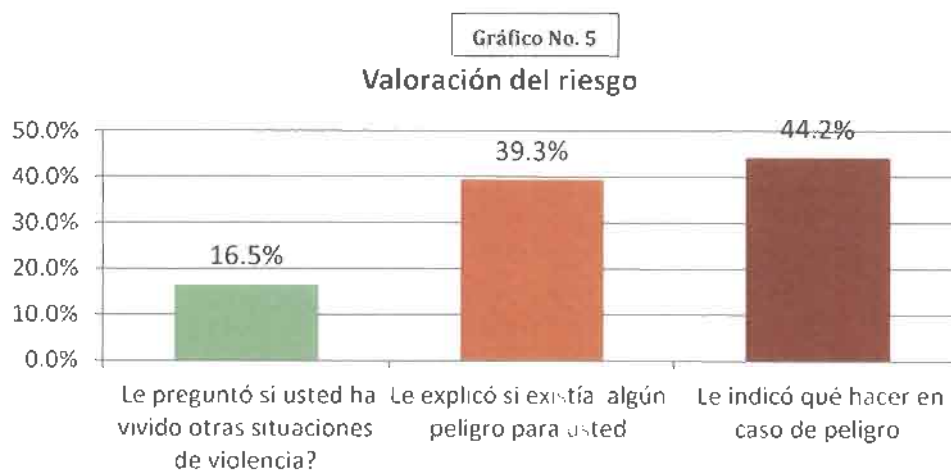
2. VALORACIÓN DEL RIESGO, SIN PROTOCOLO

En el Modelo implementado por la Unidad Judicial, consta este procedimiento de manera distinta e incluso confusa en ambos modelos (MGJ y MA): a) en el de Modelo de Gestión Judicial (MGJ) se considera en la etapa de Atención Básica a petición de juez-a y lo debe realizar el equipo técnico; b) también se señala en el Modelo de Atención, como procedimiento del etapa de Atención Básica o entrevista inicial y se define como detección del riesgo y daño.¹²

Sin embargo, la valoración del riesgo en la etapa de atención Básica (Primera acogida), no cuenta con un protocolo y modelo de registro específicos, que permita a los servidores: a) identificar situaciones anteriores de violencia, b) identificar los riesgos que enfrenta la usuaria al momento de poner la denuncia, c) entregar una adecuada, oportuna y clara información a la usuaria sobre sus derechos, los pasos que dará en el proceso y qué acciones puede emprender en caso dado.

Lo anterior se sustenta en que:

1. Los y las servidoras no están identificando episodios o situaciones anteriores de violencia al momento de la denuncia. De acuerdo a lo señalado por las encuestadas tan sólo un 16,5% de ellos indagaron sobre situaciones anteriores de violencia que la usuaria haya vivido, por lo tanto no se recaba información vital para poder realizar un efectiva medición del riesgo. (Gráfico 5)



Fuente: Encuestas aplicadas por Veeduría UJ-UJV-GYE-NORTE Florida

2. El 44,2% de las encuestadas recibieron orientación para enfrentar el peligro que señalaron a servidor-a (a pesar de que un porcentaje inferior, 39,3% refirió afrontar peligro). Al indagar cuál fue la orientación dada por servidor-a, se identificó las siguientes respuestas:

¹² Al respecto se puede revisar el Cuadro 2 de este informe.

Lany S. Duran

Cuadro No. 8

Situaciones de riesgo identificadas y acciones sugeridas a usuarias

Psicólogo me dijo que tuviera las fotos
 Acuda a la policía
 Que la vida de mis hijos está en peligro
 Utilice la boleta de auxilio
 Medidas cautelares
 Que estoy en peligro de muerte
 Que me va a seguir humillando
 Que me puede volver a golpear
 Que podía volver a agredirme
 Si llegaba otra vez el agresor, utilizar boleta de auxilio
 Que lo demande porque puede hacer más daño
 Que siempre lleve la boleta de auxilio
 Si volvía a agredirla, podía usar boleta de auxilio
 Que con la boleta puede defenderse
 Se acerque a cualquier patrullero con boleta
 No verlo hasta que juez me diga
 Podría matarme
 No contesta o no sabe

Fuente: Encuestas aplicadas por Veeduría UJ-UVF-GYE-NORTE Florida
 La gran mayoría no respondió cual acción le habían sugerido.

17

3. No mencionan la existencia de un protocolo e instrumentos que les permita realizar este procedimiento, con parámetros claros y precisos en el marco de una atención especializada y con enfoque de género y derechos humanos.

Cuadro No. 9

P: ¿Cómo valora los factores de riesgo que enfrentan las usuarias en su situación de violencia?

| CARGO | IDENTIFICACION DE RIESGO |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Trabajadora Social 1 | No Contesta, No Sabe |
| Trabajadora Social 2 | "Valoro las situaciones de riesgo de todo su entorno, principalmente de los hijos. Por ejemplo si ella está en riesgo de femicidio, lo primero es ubicarla en un centro de acogida sin obligarlo claro está. Algo que me preocupa a mí es el impacto que tiene en la familia en la sociedad, una vez que el agresor ya ha sido apresado, estuvo en prisión quince días, un mes, ¿qué pasa cuando sale?, ¿qué pasa con esa familia?" |
| Ayudante Judicial 3 | "Bueno es que hay de todo, hay usuarias que tiene un riesgo alto, otras un riesgo medio, y otras un riesgo bajo, no podemos considerar a todas por igual, es algo subjetivo, hay de todo." P: Pero ahí ¿cómo lo valorizan, por ejemplo cuando la ve golpeada usted, la valoriza por ese estándar? "Yo la valorizo cuando el riesgo es alto cuando me indican que el hombre es un delincuente, cuando me dicen que es un adicto, cuando tienen antecedentes penales, una vez me tocó un delincuente, algo terrible a esta usuaria todavía pienso en ella entonces es un riesgo alto, si es medio que no haya agresión física que solamente sea psicológica que le diga que es una boba, tonta, que cocinas malo, no precisamente que haya insultos de alto calibre, ahí se los podría definir como medios." |
| Amanuenseln formática | "Siempre verificamos la veracidad de la denuncia" |

Fuente: Entrevistas aplicadas por Veeduría UJ-UVF-GYE-NORTE- Florida

Peru S. Alvarez

En el cuadro anterior se puede distinguir en la respuesta del ayudante judicial 3 que señala tres niveles de riesgo y algunos factores, mas no menciona si existe un protocolo, guía o instrumento para su detección. Las integrantes del equipo técnico señalan criterios, pero más bien de orden personal, más aún en cuanto a la determinación de medidas de amparo, no establecen una relación con los hechos que se denuncian, aún menos con los factores de riesgo que pudieran identificar, como se puede advertir en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 10

| P: De acuerdo con lo anterior (relativo a identificación del riesgo), ¿cuáles son los criterios para la entrega de las medidas de amparo que se aplican en esta Unidad Judicial Especializada? | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| CARGO | IDENTIFICACION DE RIESGO |
| Trabajadora Social1 | No Contesta |
| Trabajadora Social2 | "Esos son criterios del juez" |
| Ayudante Judicial 3 | NC |
| Amanuense Informática | "La jueza es la única que otorga medidas de amparo." |

Fuente: Entrevistas aplicadas por Veeduría UJ-UVF-GYE-NORTE- Florida

- El sistema de registro no incluye antecedentes de violencia y valoración de riesgos. No se evidenció el desarrollo de "un sistema de registro de casos que considere antecedentes y reiteración de la violencia para valorar el riesgo"¹³, sin embargo para contrastar la información obtenida a través de las encuestas, respecto a valoración del riesgo se solicitó información sobre el tipo de violencia y riesgos detectados durante la atención en la Unidad Judicial, la respuesta ha sido que: "... los niveles de riesgo solicitados, ameritan un estudio más profundo, por lo que no estamos en condición de atender dicho pedido en este momento" (Oficio-C)-DNDMCSJ-2014-1) – Anexo 10

Los impactos o consecuencias que puede traer a las usuarias la ausencia de un protocolo de valoración del riesgo pueden apreciarse en la relación entre la identificación del riesgo y las acciones sugeridas por servidores-as a usuarias. Tenemos los siguientes casos encontrados en el proceso de vigilancia:

Cuadro No. 11

| Fecha | Caso |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12-09-13 Hora: 10h56 E: 20 | Mujer de entre 19 y 29 años, casada, con tres hijos, denuncia que esposo la ha botado de la casa, ubicada en la Isla Trinitaria; quien la atiende no indaga situaciones previas de violencia ni le indica qué hacer ante situación de riesgo que enfrente. No le entregan medidas de amparo. |
| 12-09-13 Hora: 11h08 E:26 | Mujer entre los 19 y 29 años, en unión libre y con un hijo denuncia que su conviviente la ha botado de la casa ubicada en La Atarazana. El servidor-a que la atendió no preguntó antecedentes de violencia, ni indicó qué hacer frente a situación de violencia, nose le entregan medidas de amparo. Opina que el servicio es muy lento y no dan solución. |
| 20-09-13 Hora: 12h00 | Mujer con más de 30 años, separada y con tres hijos, denuncia maltrato de ex pareja. Quien la atendió no indagó situaciones anteriores de violencia, no le indica qué hacer frente a peligro y no se le entrega medidas de amparo. |

¹³PPT entregado por servidoras del Consejo de la Judicatura en Charla con expertos en el marco de desarrollo de Veedurías Ciudadanas, contempladas por el CPCCS

Leidy S. Quintero

| | |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E: 47 | |
| 24-09-13 Hora: 13:45 E:65 | Adolescente entre los 15 y 18 años, casada que no tiene hijos, denuncia a conviviente por violencia psicológica; quien la atiende le indica que agresor la puede volver a golpear, le otorgó boleta de auxilio, pero demoraron dos días en entregársela. |
| 24-09-13 Hora: 14h00 E:66 | Mujer de más de 30 años separada, con más de tres hijos, denuncia maltrato y que reside en Voluntad de Dios. Servidor-a que la atiende no le indica qué hacer ante peligro de que pueda volver a ser agredida. Le otorgan boleta de auxilio, pero el día que le entregaron debió esperar de 9h00 a 18h00. |
| 26-09-13 Hora: 10h25 E: 91 | Mujer entre los 19 y 29 años de edad, con un hijo y en unión libre, denuncia amenaza de muerte. En la entrevista no se le indica pasos del proceso que inicia, no se la orienta sobre sus derechos, ni le indica qué hacer ante a peligro que enfrenta, tampoco se le interroga por antecedentes de violencia. No le son otorgadas medidas de amparo. Opina que la atención es muy lenta. |
| 14-10-13 Hora: 10h35 E:126 | Mujer de 44 años, en unión libre, tiene más de tres hijos, denuncia maltrato del esposo. En la atención brindada no se le indaga sobre antecedentes de violencia, no se le dice qué hacer frente a peligro. Le otorgan medidas de amparo. |
| 14-10-13 Hora: 13h33 E: 124 | Adolescente entre los 15 y 18 años, casada, con un hijo; denuncia maltrato de pareja, reside en Flor de Bastión. En la atención brindada no se averigua antecedentes de violencia, ni se le indica qué hacer en caso de peligro, le otorgó medida de amparo. |
| 8-10-13 Hora: 15h20 E: 163 | Mujer de 32 años, con un hijo y estado civil unión libre, que vive en Monte Sinaí, denuncia a esposo por violencia física, le han entregado boleta de auxilio, pero no ha sido atendida por sicólogo, aunque tiene un mes esperando ser atendida. Víctima se queja porque ha esperado todo el día y le dieron cita para el 15, pero tiene 4 usuarias por día y ya no hay turno. Opina que debe haber más personal, porque ha asistido más de tres veces para ser atendida y ha esperado desde las 9h00 hasta las 15h00. |
| 14-10-13 Hora: 12h00 E: 173 | Mujer de más de 30 años, en unión libre y con dos hijos, vive en el Km. 18 vía a Daule. Denuncia violencia intrafamiliar por insultos, espera ser atendida por hora y media. Quien la atiende no averigua por antecedentes de situaciones de violencia, ni orienta qué hacer en caso de peligro, no le han entregado medidas de amparo. |
| 29-11-13 Hora: 12h00 E: 274 | Mujer entre los 19 y 29 años, soltera con dos hijos, que reside en Monte Sinaí, denuncia maltrato físico y psicológico, ha asistido por tercer día a retirar medidas de amparo. No valoraron antecedentes de violencia, ni le indican qué hacer en caso de violencia. Opina que atención es muy lenta, que "todo está bonito y limpio, pero el sistema es muy malo" |
| 9-12-13 Hora: 12h55 E: 282 | Mujer de 37 años, soltera con dos hijos, que vive en Nueva Prosperina, denuncia violencia física y psicológica, ha esperado 4 horas para ser atendida; ha recibido atención de Equipo Técnico, pero indica que no indagaron situaciones anteriores de violencia; aunque le señalaron que agresor puede agredirla nuevamente, en cuyo caso debe llamar a policía. La boleta de auxilio se le entregó un día después y debió esperar hasta las 16h45. Considera que la audiencia es muy distante y que la atención demora mucho, ella trabaja y puede perder el empleo al pedir permiso cada día y demorar tanto hasta ser atendida. |

Fuente: Encuestas aplicadas en Unidad Judicial por Veeduría UJ-UVF-GYE-NORTE-Florida

Luz B. Vazquez

3. ENTREGA TARDIA DE MEDIDAS DE AMPARO

Las medidas de amparo, de acuerdo con el art. 13 de la Ley 103, deben otorgarse de manera inmediata por autoridad competente¹⁴, en este caso juezas y jueces de las Unidades Judiciales Especializadas de Violencia contra la Mujer y la Familia. Dentro de la ruta de atención se ha incorporado esta disposición legal y debe cumplirse una vez que la víctima haga la denuncia ante Ayudante Judicial 3 de Entrevista de Acogida (Atención Básica). De acuerdo a los roles definidos en el Modelo de Gestión Judicial la responsabilidad de la tramitación de estas medidas, recae en jueces-as y secretarías-os, en el primer caso por ser la máxima autoridad jurídica que exige el cumplimiento y observancia de la normativa nacional e internacional; en el segundo caso debe apoyar directamente a juezas y jueces en la tramitación de las causas, la elaboración de documentos, en los plazos determinados.

Una vez se haga el auto de calificación de la denuncia, el ingreso de la causa para su respectivo sorteo, debe procederse a la emisión de las medidas de amparo. Sin embargo se evidenció un serio retraso en la entrega de medidas de amparo, sin que se garantice por lo menos la boleta de auxilio a las víctimas de violencia de género, esto se sustenta en que:

1. Se están entregando de manera tardía las medidas de amparo. Al momento de la encuesta, un 52,5% % de usuarias respondió que esperaban la entrega de medidas de amparo. Sólo al 47,5% respondieron que si se tenían las medidas de amparo otorgadas por juezas y jueces.



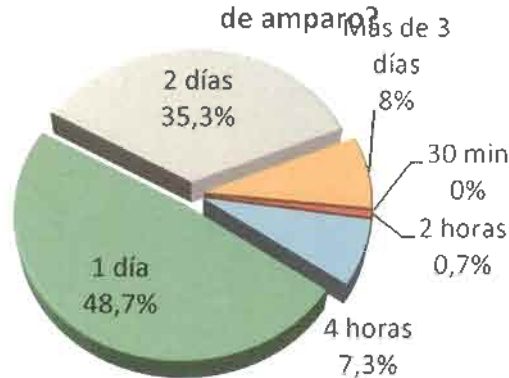
Fuente: Encuestas aplicadas por Veeduría UJ-UVF-GYE-NORTE Florida

2. Al indagarse cuánto tiempo transcurrió para recibir sus medidas de amparo (Gráfico 4), el 48,7% respondió que un día, pero sumando los porcentajes que esperaron dos días (35,3%) y más de tres días (8%), resulta que el 43,3% un indicador preocupante considerando lo señalado en el artículo 13 de la Ley de 103, relativo a la inmediatez con que deben ser entregadas.

¹⁴Art. 13 de la Ley 103.

Gráfico No. 7

¿Cuánto demoraron en entregarle las medidas de amparo?



Fuente: Encuestas aplicadas por Veeduría UJ-UVF-GYE-NORTE Florida

- Al indagar en los-as servidores-as de la UJ entrevistados, respecto a los criterios establecidos para la entrega de medidas de amparo, respondieron que depende de los criterios de juezas y jueces y la celeridad con que éstas-os actúen. Un elemento común en sus respuestas es la solicitud que hacen a las víctimas de que "tengan paciencia para ser atendidas", "que no se vayan", pero no establecen la relación entre los factores de riesgo que corren las víctimas y los tiempos que realmente esperan para la entrega de estos documentos. Esto se evidenció tanto en las encuestas aplicadas como en el monitoreo realizado en la Unidad Judicial.

Cuadro No. 12

| Hemos encontrado que algunas usuarias esperan hasta 72 horas para que se les entregue sus medidas de amparo, ¿a qué atribuye usted este hecho? | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CARGO | RESPUESTAS |
| Trabajadora Social 1 | "Como es un proceso nuevo, todo el mundo se está ensamblando, pero de lo que yo veo de protocolo, las usuarias llegan, ponen la denuncia y se les asigna una cita(...) pero a veces quieren ser atendidas inmediatamente, entonces encontramos usuarias que han esperado todo el día, y la gente se molesta, porque se le dice que ya va hacer atendida, yo creo que hay que buscar un mecanismo para que no exista ese malestar (...) no es responsabilidad de los técnicos..." |
| Trabajadora Social 2 | "Eso desconozco la verdad, eso lo podrian contestar los secretarios que son quienes otorgan las medidas" |
| Analista Judicial 3 | "Bueno, nosotros en acogida contamos de atender a las usuarias lo más rápido posible al menos nosotros, inmediatamente que terminamos de tomar la denuncia enseguida subimos a dejar la denuncia al secretario para que nos ponga el recibido entonces, hay algunas juezas, y las juezas se manejan de manera diferente, entonces hay juezas que son muy rápidas en otorgar las medidas de amparo y hay otra que no, sin embargo yo les indico a las usuarias que tengan un poquito de paciencia (...)" |
| Amanuense Informativa | "Muchas veces porque trabajamos 24 horas y los 7 días de la semana, los jueces se van de turno, entonces al día siguiente no tienen que venir." |

Fuente: Entrevistas a servidores-as de la UJ-EVMF-Norte-Florida

- Puede verse entre sus respuestas que atribuyen el retraso en la entrega de medidas a la implementación de turnos de flagrancia. Sin embargo, se puede comprobar que no se

Leidy S. Durán

tomó una medida que fuera compatible con la implementación de los turnos de flagrancia para garantizar la labor de despacho que deben realizar jueces y juezas, específicamente para la entrega de medidas de amparo y concretamente la boleta de auxilio. Prevalecen criterios de orden administrativo, cuando la máxima autoridad de la Unidad recae en juezas y jueces, por ser los responsables de garantizar y exigir el cumplimiento de la normativa, específicamente en relación a la protección que por mandato constitucional¹⁵ debe brindarse a la usuaria y víctima de la violencia de género.

5. De acuerdo al monitoreo realizado en la Unidad se pudo constatar que se solicita a usuarias regresar por medidas de amparo luego de varias horas o días, sin que se justifique el retraso, ya que argumentan que juezas están en audiencia o que han cumplido turno de flagrancia, contradiciendo lo establecido en la Constitución, la Ley y los instrumentos internacionales¹⁶ en lo relativo a la protección de la víctima frente a nuevos episodios de violencia que pudiera enfrentar.

| MONITOREO SALA DE ESPERA PLANTA BAJA | |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fecha | Anotaciones de Veedora en Tarjeta de Monitoreo (TM) |
| 8 oct. 2013 15h52 | "Hay desesperación en la espera de planta baja por la entrega de medidas de protección, debido tiempo de espera. Servidor avisa que jueza está en audiencia , que puede seguir esperando o regresar mañana" |
| 28 oct. 2013 12h39 | A partir de as 12h00 comunican a las usuarias que regresen porque las medidas de amparo se las entrega hasta después de hora y media. |
| 29 oct. 2013 16h22 | Recogen documentos para ir a ver medidas de protección |
| 15 nov. 2013 10h00 | Una usuaria se queja ante demora en la entrega de medidas de amparo, reclamando que tiene 3 días viviendo por boleta de auxilio y nada pasa, tres horas y solo le dicen que regrese mañana, "esto es insólito, pierdo tiempo y dinero o ¿están esperando que mi marido me mate?" |
| 9 dic. 2013 | 14h00 Solicitan a usuarias regresar por medidas de amparo luego de dos hora o ara el día siguiente. En la sala se encuentran niños-as pero no está la parvularia en la sala infantil. 14h31Condicionan atención médica a que la usuaria tenga las medidas de amparo. |

¹⁵Arts. 75;76 y 86 (numeral 2 literal a)

¹⁶Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer, Arts. 4 literal g, Declaración Universal de Derechos Humanos Art. 3; Convención Interamericana Belem do Pará, art. 4 literal g.

Lucy S. Chung

4. REVICTIMIZACION DE USUARIAS

La implementación del MA presenta serias dificultades en su efectividad para evitar que las mujeres víctimas de la violencia vivan nuevas situaciones y queden desprotegidas frente a los riesgos que corre su vida; es decir la doble victimización de la mujer denunciante que requiere protección y justicia ante la violencia que enfrenta. Dentro del MGJ se considera entre los principales derechos de la víctimas el de “no relatar los hechos de violencia en forma reiterada”.¹⁷

Dentro del MGJ se distinguen seis etapas de atención: a). Admisión Inicial; b). Atención básica o entrevista de acogida; c). Atención Especializada; d). Audiencia y Gestión del Despacho; e). Gestión Administrativa; f) Seguimiento de casos.

De acuerdo a las formas de entrada de causas señaladas en documento¹⁸ relacionado a Modelo de Gestión Judicial para las Unidades Judiciales Especializadas en Violencia contra la Mujer y la Familia, se han establecido tres: flagrancia, denuncia oral y denuncia escrita; la revictimización se da principalmente con aquellas que hacen la denuncia oral, puesto que:

1. Relata situación de violencia a varias personas, en la Etapa Inicial antes de pasar a la Etapa de Atención Básica, haciendo el siguiente recorrido:

- 1.a La unidad judicial funciona dentro de un complejo judicial, integrado por varias edificaciones. La usuaria llega al módulo de información, sección en donde la recibe una primer-a servidor-a, a quien explica el motivo de su presencia. En el lugar no existen condiciones para cuidar la privacidad ni confidencialidad que requiere la víctima. (Imagen 1), y foto 1



Imagen 1 Entrada Complejo Judicial Norte Gye

Fuente:

[Zhttp://www.eluniverso.com/sites/default/files/styles/nota_ampliada_normal_foto/public/fotos/2013/10/gg14wr061013photo01.jpg](http://www.eluniverso.com/sites/default/files/styles/nota_ampliada_normal_foto/public/fotos/2013/10/gg14wr061013photo01.jpg)



Foto 1

Módulo de información e ingreso a todas las unidades judiciales del complejo judicial norte Florida.

Fuente: Registro de imágenes Veeduría UJ-UVF-GYE-NORTE Florida, edición de video del 30 sep. 2013

¹⁷Resumen Ejecutivo de Modelo de Gestión Judicial para Unidades Judiciales Especializadas de Violencia contra la Mujer y la Familia. Pág 8

¹⁸Anexo 11

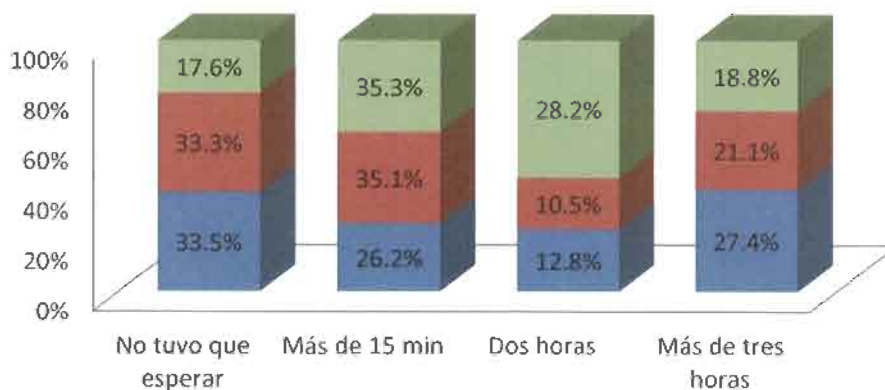
Leidy S. Quintero

2. Los tiempos de espera se presentan distintos en cada sala de atención, de acuerdo a los datos que se tomaron, según el lugar donde se aplicó la encuesta, se tiene lo siguiente:

Gráfico No. 8

Tiempo que tuvo que esperar para ser atendida

■ Sala de espera planta baja ■ Sala de Entrevista de acogida ■ Sala de Atención Especializada



Fuente: Encuestas aplicadas por Veeduría UJ-UVF-GYE-NORTE Florida

- Sala de espera planta baja, un 33,5% no tuvo que esperar para ser atendida, pero el 26,2% debió esperar entre más de 15 minutos. Mientras que las usuarias que debieron esperar dos horas fue un 12,8 % y más de tres horas el 27,4%, es decir que al sumar las dos últimas cifras porcentuales se tiene que el 40,2% de las usuarias debieron esperar entre dos y más de tres horas a ser atendida. Se debe tomar en cuenta que en esta sala se hace la entrega de medidas de amparo, lo cual implica que al relacionar con los días que deben acudir para recibir las medidas de protección, se confirma la necesidad de revisar administrativamente una solución para acortar estos tiempos y revertir la situación a una efectiva protección de la víctima entregándolas, tal como determina la Ley.
- Salas de Atención Básica o entrevista inicial, los porcentajes en los cuatro rangos se presentan altos en los rangos de menor tiempo, el 33,3% para las que no tuvieron que esperar, mientras que el 35,1% tuvo que esperar más de quince minutos, sin embargo dos horas y hasta más de tres horas de espera el 10,5% y el 21,1% respectivamente. Considerando la suma de los tiempos más largos (31,6%) no superan el primer rango. Las cifras aparecen positivas en este espacio.
- En Atención Especializada, a cargo del equipo técnico las usuarias han tenido que esperar dos horas el 28,2% y más de tres el 18,8%, si sumamos ambos valores nos da un total del 47%. Para tiempos de espera menos prolongados el 17,6% dijo que no tuvieron que esperar, mientras que por más de quince minutos esperaron a ser atendidas el 35,3% de las encuestadas. Esto se puede explicar por la especificidad de la atención que se brinda, sin embargo preocupa lo manifestado tanto por usuarias que no fueron atendidas luego de horas de espera y lo señalado por servidoras del equipo técnico, respecto a la demanda y tiempos requeridos para la atención a cada

usuaria y la realización del informe que deben emitir para las diligencias procesales de cada caso.

Cuadro No. 14

| Hemos encontrado que algunas usuarias esperan hasta 72 horas para que se les entregue sus medidas de amparo, ¿a qué atribuye usted este hecho? | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CARGO | RESPUESTAS |
| Trabajadora Social 1 | "Como es un proceso nuevo, todo el mundo se está ensamblando, pero de lo que yo veo de protocolo, las usuarias llegan, ponen la denuncia y se les asigna una cita(...) pero a veces quieren ser atendidas inmediatamente, entonces encontramos usuarias que han esperado todo el día, y la gente se molesta, porque se le dice que ya va hacer atendida, yo creo que hay que buscar un mecanismo para que no exista ese malestar (...) no es responsabilidad de los técnicos. porque igual si la persona viene, ¿cuántos cupos se pierden atender?, normalmente somos cuatro pero en su mayoría somos tres una vez a la semana una sala de visita, entonces tres por cuatro turnos cada una, son doce turnos, a parte de las horas para elaborar informes de peritaje, significa atender a otras personas que den información y a veces toca" |

Fuente: Encuestas aplicadas por Veeduría UJ-UVF-GYE-NORTE Florida

- El sistema de turnos implementado no facilita una atención ágil y confidencial que se requiere en el proceso, para la entrega de documentación, medidas de amparo y otros, dado que no se genera un turno para esto y el sistema no emite señales para indicar en qué módulo será atendida la usuaria, sino que es llamada por nombre y apellido para recibir las medidas y la llevan a unos escritorios dispuestos en la misma sala, sin que cuente con privacidad para recibir las indicaciones respecto a su caso, lo cual implica la exposición de la usuaria ante terceros que están presentes en la Unidad. Si bien el 79,1% de las usuarias recibieron un turno (Gráfico 2), éste se entrega de manera manual, de acuerdo a lo observado durante el monitoreo de actividades en la Unidad, y el marcador de turnos no avanza conforme la atención brindada, quedándose por horas en un mismo número; el televisor que hace parte del sistema de turno, como puede apreciarse en la Foto 2, permanece con muy bajo volumen, y no se ha implementado un sistema que alerte mediante un sonido específico que el turno ha cambiado.

Gráfico No. 9



Fuente :Encuestas aplicadas por Veeduría UJ-UVF-GYE-NORTE Florida

Leidy Quintero



Foto 2

Sistema de turnos y numerador de televisor.

Fuente: Registro fotográfico Veeduría UJ-UVF-GYE-NORTE Florida

4. La confidencialidad en los módulos de Defensoría Pública no está garantizada, debido a que no ofrecen la privacidad necesaria, son abiertos y cercanos a la sala de espera de Audiencias y Defensoría Pública, esto se pudo confirmar mediante monitoreo:

Cuadro No. 15

| MONITOREO SALA DE AUDIENCIA | |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fecha | Anotaciones de Veedora en Tarjeta de Monitoreo (TM) |
| 15 nov. 2013 13h00 Sala de espera Audiencia | La defensora pública atiende a usuarias parada dónde todos escuchan lo que decía la víctima. No hay persona que brinde información a la usuaria sobre servicios de defensoría pública. |

Fuente: Tarjetas de Monitoreo aplicadas por Veeduría UJ-UVF-GYE-NORTE Florida

5. Los agresores permanecen en la misma sala que víctimas, provocando nuevas agresiones verbales sin que se tomen mediadas al respecto, como se pudo apreciar durante el monitoreo a la Unidad Judicial:

Cuadro No. 16

| MONITOREO SALA DE ESPERA PLANTA BAJA | |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fecha | Anotaciones de Veedora en Tarjeta de Monitoreo (TM) |
| 18dic. 2013 09h57 | 11h20 En la ventanilla de quejas, un hombre se acerca y se refiere a su esposa como una mujer loca, que las malas compañías la habían hecho perder. |

Fuente: Tarjetas de Monitoreo aplicadas por Veeduría UJ-UVF-GYE-NORTE Florida

Lany S. Amador

5. AUDIENCIAS SIN REALIZAR Y CAUSAS SIN RESOLVER

En la última etapa definida en el Modelo de Atención como Audiencia y Despacho, en la que se debe garantizar las condiciones para que la mujer demandante de justicia y protección ante situación la violencia quede libre de presiones y/o coacciones, se presenta un alarmante retraso:

1. Las dificultades en Modelo de Gestión (MG), se expresan en el promedio de causas resueltas por juez, según información entregada por Consejo de la Judicatura, es muy baja: apenas 18 causas por mes, cuando la cantidad de causas ingresadas es de más de 600. Esto implica que entre septiembre y octubre el 20,9% de usuarias recibieron una resolución judicial, mientras que el 79,1% se quedaron sin reparación ni protección; un porcentaje apenas más alto accedió durante noviembre y diciembre a la administración de justicia en su caso, el 23% de acuerdo con la siguiente tabla:

Tabla N°5

| | Causas ingresadas | Causas resueltas | Productividad de la Unidad |
|------------|-------------------|------------------|----------------------------|
| Septiembre | 646 | 139 | 21.5% |
| Octubre | 794 | 160 | 20.2% |
| Noviembre | 798 | 172 | 21.6% |
| Diciembre | 678 | 165 | 24.3% |
| TOTAL | 2916 | 636 | 21.8% |

Fuente: Estadísticas entregadas por Consejo de la Judicatura-Guayas*

Estos datos resultan más alarmantes si consideramos la materia de violencia contra la mujer y la Familia registrados por el Consejo de la Judicatura, los índices son más altos en violencia Física y Psicológica, o solo psicológica, la Tabla B refleja esta realidad:

Tabla N° 6

| INDICES MÁS ALTOS DE CAUSAS INGRESADAS POR MATERIA DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER Y LA FAMILIA | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------|-------|-----------------------|-------|
| | Causas ingresadas | Violencia Física y Psicológica | % | Violencia Psicológica | % |
| Septiembre | 646 | 358 | 55,4% | 234 | 36,2% |
| Octubre | 794 | 376 | 47,4% | 324 | 40,8% |
| Noviembre | 798 | 359 | 45,0% | 365 | 45,7% |
| Diciembre | 678 | 383 | 56,5% | 271 | 40,0% |
| TOTAL | 2916 | 1476 | 50,6% | 1194 | 40,9% |
| CAUSAS RESUELTAS POR MATERIA DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER Y LA FAMILIA | | | | | |
| Septiembre | | 56 | 15,6% | 67 | 28,6% |
| Octubre | | 92 | 24,5% | 51 | 15,7% |
| Noviembre | | 98 | 27,3% | 54 | 14,8% |
| Diciembre | | 102 | 26,6% | 44 | 16,2% |
| TOTAL | | 348 | 23,6% | 216 | 18,1% |

Fuente: Estadísticas entregadas por Consejo de la Judicatura-Guayas (se tomaron los índices más altos)

2. Las dificultades se evidencian en la última etapa del MA: Audiencia. Etapa en la que se debe garantizar las condiciones para que la persona demandante quede libre de presiones y/o coacciones; así las estadísticas de audiencias no realizadas en la Unidad, de acuerdo con la información entregada por el Consejo de la Judicatura¹⁹, han sido muy altas los meses de septiembre y octubre, con porcentajes de audiencias no realizadas de 40,9% y 36,7%, respectivamente.

Se pudo notar algunos cambios en la realización de audiencias una vez realizada la charla de expertos, registrando mayor cantidad de salas con audiencia, así en noviembre los indicadores de audiencias no realizadas bajaron al 12,9%, pero volvieron a subir un poco a 21,2%, siendo bajas respecto a meses anteriores. (Tabla 7).

Tabla N° 7

| | Audiencias convocadas | Audiencias realizadas | % Audiencias no realizadas |
|------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|
| Septiembre | 658 | 59.1% | 40.9% |
| Octubre | 652 | 63.3% | 36.7% |
| Noviembre | 597 | 87.1% | 12.9% |
| Diciembre | 551 | 78.8% | 21.2% |

Fuente: Estadísticas entregadas por Consejo de la Judicatura-Guayas

Esto indica que mientras el MA busca garantizar el resarcimiento de los derechos de la mujer violentada, su implementación se está viendo afectada por factores administrativos y procedimentales sin conciliar entre el MGJ y el MA, y no por los turnos de flagrancia que deben cumplir, según indicaron los servidoras-es de la Unidad en las entrevistas realizadas²⁰.

Tabla N° 8

| | Audiencias convocadas | Total Audiencias fallidas | % Audiencias fallidas /Audiencias convocadas | Total no realizadas | % Audiencias fallidas/ Audiencias no realizadas |
|------------|-----------------------|---------------------------|----------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------|
| Septiembre | 658 | 262 | 39,80% | 269 | 97,40% |
| Octubre | 652 | 238 | 36,50% | 239 | 99,60% |
| Noviembre | 597 | 71 | 11,90% | 77 | 92,20% |
| Diciembre | 551 | 99 | 18,00% | 117 | 84,60% |

Fuente: Estadísticas entregadas por Consejo de la Judicatura-Guayas

3. Represamiento de audiencias fallidas por juez-a. De acuerdo con la información suministrada de nueve de las doce juezas de la Unidad, se pueden distinguir un

¹⁹Ver Anexo 8

²⁰Ver anexo 7 de las entrevistas a servidoras-as

Lucy S. Arroyo

incremento importante en los meses de implementación de turnos de flagrancia, sin embargo el problema se presenta desde el inicio de actividades, lo cual refleja que no se implementó un mecanismo administrativo para evitar el represamiento de diligencias y específicamente de audiencias no realizadas y fallidas. Así cada una acumula:

Cuadro N° 15

| Audiencia Fallidas | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Totales |
|--------------------|------------|------------|-----------|-----------|------------|
| Juez-a 1 | 40 | 41 | 0 | 12 | 93 |
| Juez-a 2 | 26 | 15 | 6 | 3 | 50 |
| Juez-a 3 | 28 | 17 | 0 | 0 | 45 |
| Juez-a 4 | 31 | 17 | 30 | 58 | 136 |
| Juez-a 5 | 25 | 6 | 0 | 1 | 32 |
| Juez-a 6 | 39 | 35 | 11 | 4 | 89 |
| Juez-a 7 | 28 | 13 | 5 | 7 | 53 |
| Juez-a 8 | 14 | 40 | 17 | 1 | 72 |
| Juez-a 9 | 31 | 54 | 0 | 0 | 85 |
| Total UJ | 262 | 238 | 69 | 86 | 655 |

Fuente: Estadísticas entregadas por Consejo de la Judicatura-Guayas

Los índices de audiencias fallidas más bajos son lo de las juezas 7 y 8, de manera constante, hasta diciembre en el primer caso, y en el segundo caso un número alto en el mes de octubre; sin embargo en el total, durante el periodo septiembre-diciembre se aprecia menores cantidades en juezas 3 y 2, con 45 y 50 audiencias fallidas, respectivamente.

La información facilitada por CJ muestra datos sólo de 9, de las 12 juezas de la Unidad. Unos datos se incluyen sin nombre de jueza y faltó información de 3 de ellas, además una de las mencionadas en la estadística, no consta en la lista de servidores-as que fuera entregada inicialmente por Coordinadora de la Unidad Judicial, por lo que no se tuvo en cuenta dicha información²¹.

- Al relacionar causas no resueltas y demora en entrega de medidas de amparo, se evidencia que las cifras han sido altas desde el inicio de actividades, y que por tanto no son los turnos de flagrancia que deben cumplir lo que provoca tal retraso, sino en que el mecanismo de gestión o administrativo se ha priorizado por sobre los resultados del MA, lo que debe ser revisado a fin de conciliar ambos aspectos, por demás fundamentales para la atención de la violencia contra la mujer.

Lo que se pudo constatar en monitoreo (TM) y en encuestas, es que los turnos para el almuerzo suelen prolongarse por más de 30 minutos, si bien no se hizo vigilancia directa en esta área, lo que se pudo constatar es que solicitan a las usuarias esperar a que servidores-as retornen de su hora de almuerzo, o que regresen por medidas de

²¹Véase anexo 4 Nómina de funcionarios y Anexo 8 estadísticas de audiencia por jueza

Leidy O. Quintero

amparo a partir de las quince horas. Aspecto que entorpecería el cumplimiento de funciones y afectaría también el efectivo despacho de medidas de amparo, como se puede ver más adelante.

Luis Quiroga

6. CAPACITACIÓN A SERVIDORES-AS

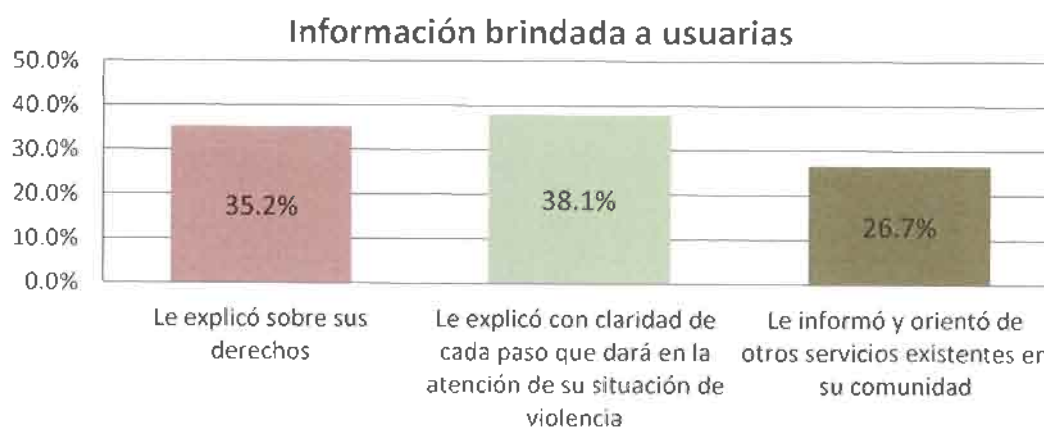
La capacitación para los servidores de la Unidad Judicial no ha sido uniforme, ni se ha dado simultáneamente para todas-os las servidoras-es. De las entrevistas realizadas a las y los servidores de la Unidad se establece que no ha habido un proceso sostenido ni homogéneo de capacitación. Además, faltaría un proceso de sensibilización en el tema y abordaje de la violencia de género²². Esto se evidencia en las dificultades para la aplicación de algunos de los principios y enfoques establecidos para la atención a las usuarias víctimas de violencia, como son la calidad, calidez, privacidad y no re-victimización.

Aunque el Modelo de Atención contempla la capacitación y sensibilización de los servidores en el tema de Violencia contra la violencia Intrafamiliar, entre los aspectos relevantes en la gestión judicial y atención especializada, sin embargo encontramos que:

32

1. No se está aplicando el enfoque de género y Derechos Humanos (Gráfico 10), el 35,2% indica que le informaron acerca de sus derechos, un porcentaje bajo teniendo en cuenta que las nuevas Unidades Especializadas integran Género y Derechos Humanos como principios y enfoques. Otro aspecto contemplado como relevante en el Modelo de Gestión Judicial para estas Unidades Especializadas es la coordinación de red de trabajo con diversos servicios y actores para atención integral (sistema de referencias y mecanismos de información), sin embargo sólo un 26,7% ha sido informada de estos servicios o derivadas a ellos.

Gráfico No. 10



Fuente: Encuestas aplicadas por Veeduría UJ-UVF-GYE-Norte-Florida

2. Apenas un 38,1% de las usuarias han sido informadas acerca de los pasos a dar en el proceso de denuncia, tal como señala el Modelo de Atención en su concepto de humanización del servicio de justicia en cuanto a atención a las víctimas: *"Brindar información amplia, sencilla y oportuna a las víctimas y orientarlas sobre la defensa, el ejercicio de sus derechos y el procedimiento judicial a seguir"*²³.

²²Art. 13, Ley 103: "Las autoridades (...) cuando de cualquier manera llegare a su conocimiento un caso de violencia intrafamiliar, procederán de inmediato a imponer (...) medidas de amparo en favor de la persona agredida"

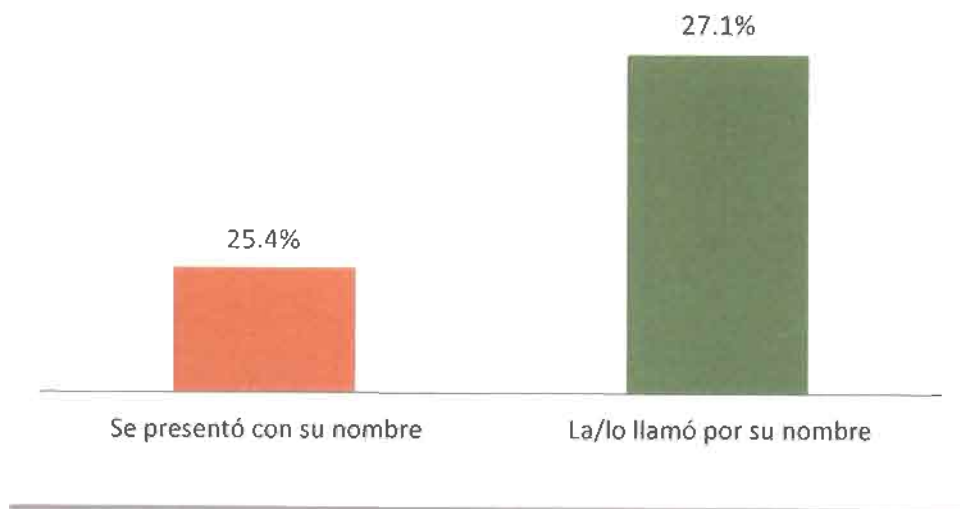
²³Características del Modelo de Atención, Resumen ejecutivo Modelo de Gestión Judicial para las Unidades Judiciales de Violencia contra la Mujer y la Familia", Consejo de la Judicatura, pag. 10.

Leidy Álvarez

3. Siendo preciso que la primera acogida sea un espacio cálido, de escucha activa, trato amable, que permita que las usuarias puedan encontrar una respuesta y orientación afable y personalizada se evidencia que solamente un 25,4% se presentó con su nombre al momento de la atención, y un porcentaje un poco mayor llamó por su nombre a la usuaria, 27,1% lo cual puede marcar una relación distante y despersonalizada. (Gráfico 11)

Gráfico No. 11

Actitud del servidor-a en la atención



Fuente: Encuestas aplicadas por Veeduría UJ-UVF-GYE-NORTE Florida

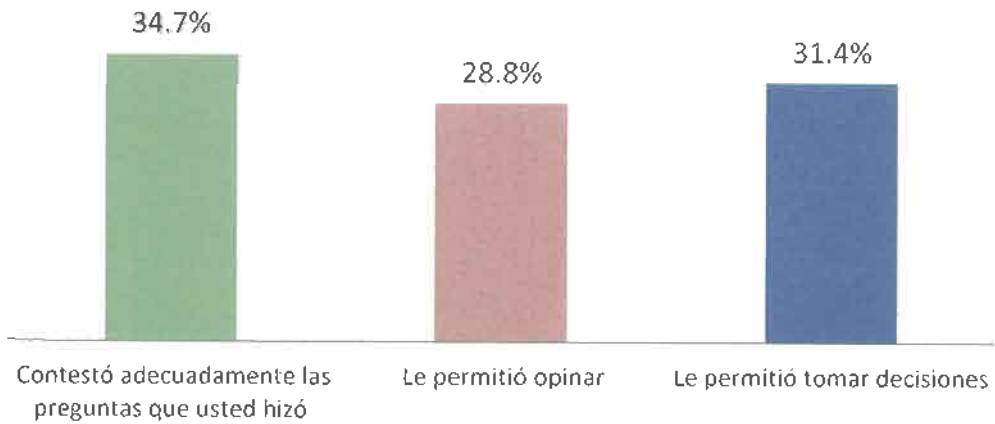
La confidencialidad con la que deben ser atendidas, se cumple de manera parcial, las encuestadas respondieron en un 32,7% que la puerta estuvo cerrada mientras eran atendidas, cabe señalar que hay espacios, como los módulos de entrega/recepción de documentos y la atención en Defensoría Pública no cuentan con módulos cerrados, lo que hace imposible que haya la reserva requerida para estos casos.

4. Dentro de los derechos de recibir una información precisa, oportuna y sencilla, el 34,7% de las encuestadas percibe que los-as servidores-as que las atendió contestó adecuadamente las preguntas que le formuló; un 34,1% le permitió tomar decisiones. El 28,8% respondió que se le permitió opinar y tan solo un 5% de las encuestadas percibe confusas las palabras utilizadas por quien le brindó la atención. (Gráfico12)

Laura S. Álvarez

Gráfico No. 12

La persona que la atendió



Fuente: Encuestas aplicadas por Veeduría UJ-UVF-GYE-NORTE Florida

Cuadro No. 16

| APORTES DE SERVIDORA DE EQUIPO TECNICO | |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CARGO | RESUMEN DE RESPUESTA |
| Trabajadora social 1 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Criterio personal: Incluir una etapa de antesala porque no todas las mujeres que acuden a UJ están seguras de poner la denuncia, no quieren denunciar sino apoyo terapéutico. Por ejemplo: "...una usuaria me dijo: no, yo solo quiero mi boleta. Hay que persuadir las, pero ya no regresan, ¿qué pasa con ese caso?" 2. Cambios que menciona: Turnos de flagrancia, que requieren a profesionales del equipo técnico, con lo cual se disminuye la capacidad de atención a usuarias en horarios regulares. 3. El abordaje interdisciplinario para atención a usuarias ha facilitado la atención y elaboración de informe. |

Lery S. Álvarez

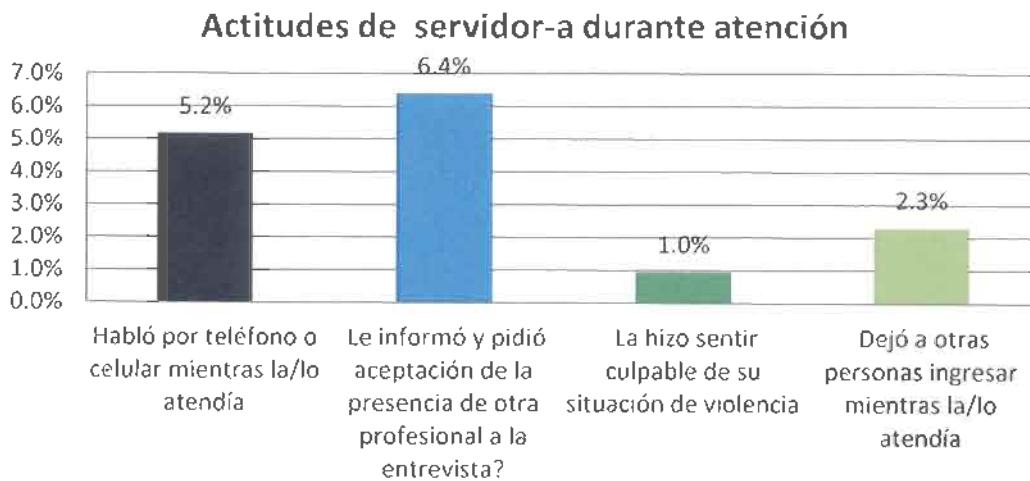
5. La derivación de casos a otras instancias del estado, como los Centros de Salud u Hospitales públicos, no están garantizando la atención inmediata que requiere la usuaria, aun cuando servidoras-es pongan urgente, dado que en las dependencias a las que se les deriva tiene programadas citas con pacientes y por ello les aginan entrevista luego de semanas, lo que pone en riesgo la continuidad del proceso y consecuencias más graves al quedar en riesgo la usuaria, no solo de nuevas agresiones sino de mantenerse en la situación de violencia.

7. PRACTICAS POSITIVAS OBSERVADAS

Se pueden apreciar prácticas positivas de servidores de la Unidad, las mismas que decidimos destacar, por cuanto, se evidencia una preocupación por cumplir con su obligación de brindar una atención cálida y oportuna:

1. Porcentajes bajos, se pueden apreciar respecto a factores de interrupción por parte de elementos extraños a la atención como el hablar por celular 5,2%, la presencia de otras personas 6,4%; utilizar términos discriminatorios o hacerla sentir culpable de sus situación de violencia durante la atención 1%, mientras que el 2,3% dejó ingresar a otras personas mientras la atendía, lo que constituye un nivel importante de respeto a la usuaria.
2. Si bien es bajo el porcentaje de servidores que dejaron entrar a otras personas mientras estaban brindando atención y les pidieron autorización para ello (2,9% y 3,7% respectivamente), es preciso que se tomen correctivos, pues se estaría afectando la privacidad a las que las usuarias tienen derecho. (Gráfico 13)

Gráfico No. 13



Fuente: Encuestas aplicadas por Veeduría UJ-UVF-GYE-NORTE Florida

Lupe S. Durán L.

CASOS SIGNIFICATIVOS

Se presentan dos casos significativos identificados en el proceso de vigilancia, en los que se puede evidenciar las consecuencias e impactos de: a) una valoración del riesgo poco detallada; b) la entrega tardía de medidas de amparo y por otra parte, c) los vacíos de la capacitación a los-as servidores-as, así como la falta de un proceso de sensibilización, sin restar importancia a otros factores del modelo de Gestión Judicial y Modelo de Atención implementado en la Unidad Judicial Especializada, los que en su conjunto son factores que provocan la re-victimización a las mujeres que viven violencia.

37

Cuadro No. 17

| CASO 1 | Fecha: 14 de octubre 2013, hora: 13h25 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">• Mujer de más de 30, casada que tiene tres hijos.• Denuncia intento de asesinato.• Reside en Pascuales• Servidor no le brinda orientación sobre sus derechos, no consulta sobre antecedentes de violencia y tampoco le indica qué hacer en caso de peligro.• No le entregan medidas de amparo• Comenta en la encuesta: "deberían haber todas las medidas de amparo para todas las personas agredidas" | |

Fuente: Encuestas aplicadas en Unidad Judicial por Veeduría UJ-UVF-GYE-NOE- Florida



Foto 3: Señora que denuncia intento de asesinato.

Fuente: Registro fotográfico Veeduría UJ-UVF-GYE-NOE- Florida

Lucy S. Wang

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| CASO 2 Causa N° 2859²⁴ | Fecha: 13 de diciembre de 2013, hora: entre 10h30 y 14H00 |
| <ul style="list-style-type: none"> • Mujer de 32 años de edad, soltera, empleada privada, con un hijo de 13 años. • Domiciliada en Cdla. Guayacanes • Denuncia intento de asesinato de ex pareja. • Al momento de hacer el trámite recibe llamadas de esposo intimidándola, diciendo que el hijo puede sucederle algo que lo cuide porque hay mucho peligro en la calle. • Reclama a servidores-as, ante demora en entrega de medidas de amparo, ha tenido que regresar un día después por ellas y ha esperado más de dos horas; por lo que veedora intenta conocer la causa de demora de trámite con Coordinadora de Unidad, quien no se encuentra. • Usuaría indica que pidió permiso para poner denuncia, y luego para retirar medidas de amparo pero no puede hacerlo todos los días porque puede perder su trabajo. • Veedora decide acompañarla para ofrecerle asesoría legal en CEPAM. • Al momento de trasladarse recibe una llamada de Unidad Judicial, indicándole que harán una excepción y que regrese por sus medidas de amparo. • Usuaría retorna con Abogada de CEPAM, en dónde se confirma que le son entregadas las medidas | |

Fuente: Tarjeta de monitoreo, relato de Veedora que hacía vigilancia ese día y en ese momento; Copia de denuncia presentada por usuaria, Registro de Veeduría UJ-UVF-GYE-NORTE Florida

²⁴ Anexo 9

Laura B. Chung & C.

CONCLUSIONES

1. Se está implementando un Modelo de Gestión Judicial para las Unidades Judiciales Especializadas en Violencia contra la Mujer y la Familia, el mismo que contiene un Modelo de Atención, éste no ha sido aprobado. Ambos modelos coinciden en marco teórico, concepciones, principios y enfoques y en tres etapas, la Básica, la Especializada y la de Audiencia, sin embargo, éstas no necesariamente confluyen en la práctica:
 - En el Modelo de Gestión Judicial (MGJ), la primera etapa, incluye la recepción de datos y calificación de la competencia²⁵ antes de ser atendida en Entrevista de Acogida (Primera Etapa del Modelo de Atención) lo que obliga a la usuaria a relatar parte de su situación de violencia en recepción. Si bien es importante orientar a la usuaria desde el inicio respecto a los servicios de la unidad, de modo que no pierda el tiempo, debe limitarse a ello, evitando la doble victimización de la usuaria.
 - La determinación del riesgo se incluye de manera distinta entre etapas y modelos, así en la etapa de atención básica de ambos modelos, en el MGJ se refiere como "Valoración", mientras que en el MA como "detección" del riesgo. Además en la etapa de Atención Especializada se indica como "detección" del riesgo. En apariencia es sólo un juego de palabras, sin embargo en la práctica lo que puede suceder es que no se lleve a cabo el proceso ni se cumpla con el procedimiento dada la imprecisión de lo que debe ocurrir en la atención a la víctima, se entienda desde el punto de vista del proceso judicial, como de atención al caso; es decir, esta determinación de riesgos no está conciliada ni entre etapas ni entre los modelos.
 - Al no implementarse en el MA un protocolo que facilite al servidor-a de las dos primeras etapas de atención realizar el procedimiento, queda libre interpretación del Analista (ayudante) Judicial 3 y al Equipo técnico la determinación del riesgo.
 - Además en la etapa de Entrevista de Acogida del MGJ, se señala que esta Valoración del riesgo se hará por petición de la jueza, por lo que el servidor de esta etapa puede no proceder a hacerlo por cuanto requiere de un trámite adicional: la orden de la jueza.
 - En el Modelo de Gestión Judicial se contempla una última etapa como de seguimiento de casos, cuando se haya determinado ayuda psicológica, mientras que en el Modelo de Atención no se evidencia, a pesar de la importancia que esta tiene en el proceso de atención especializada. Por otra parte para una efectiva aplicación de esta etapa es preciso se constituya y fortalezca la red de apoyo interinstitucional desde el Estado como Centros de Salud, Hospitales, Centros de Atención Integral y todas las instancias que tengan la competencia.
2. El Modelo, en su conjunto, tal como está definido presenta serios problemas de coordinación entre el Modelo de Gestión Judicial y el Modelo de Atención, el primero

²⁵El subrayado es nuestro.

Leidy Salazar Z

consta de seis etapas, mientras el segundo de tres. Ha sido evidente que los servidores tienen más claro el Modelo de Gestión Judicial propiamente dicho.

3. El Modelo no ha contemplado garantizar aspectos logísticos como movilización de Trabajadoras Sociales que deben hacer visitas domiciliarias, como parte del proceso judicial, pero deben hacer el trámite con sus propios recursos y exponiendo su integridad, pues no cuentan con seguridad.
4. El sistema de registro de antecedentes de violencia y detección del riesgo no cuenta con un instrumento que permita recopilar estos datos, por lo cual no se tiene información al respecto en la Unidad. En este sentido incluso los tratados internacionales hacen recomendaciones a los países suscriptores sobre la importancia de cuidar el registro desglosado, no sólo por sexo, edad etnia, etc., sino también referido a la tipología, lo más amplia y precisa posible de la violencia, los ámbitos en que se presenta, como antecedentes y riesgos que enfrentan las víctimas a fin de que puedan aplicarse mejores estrategias en la lucha contra esta problemática, así como el mejoramiento de las leyes y procedimientos de atención y reparación. Así lo señala la Declaración y Plataforma de Acción de Beijing:

"La falta de suficientes estadísticas y datos desglosados por sexo sobre el alcance de la violencia dificulta la elaboración de programas y la vigilancia de los cambios. La documentación e investigación insuficientes de la violencia doméstica, el hostigamiento sexual y la violencia contra las mujeres y niñas, en privado y en público, incluso el lugar de trabajo, obstaculizan los esfuerzos encaminados a preparar estrategias concretas de intervención..."²⁶.

La importancia de llevar estos registros, también se recogen en el Informe del Consejo Económico y Social de la ONU, que indica que los Estados Partes²⁷ desarrollen nuevos procedimientos modelo y documentación básica, para ayudar a los funcionarios del sistema de justicia a identificar, prevenir y combatir la violencia contra la mujer.

5. Juezas y jueces como autoridades competentes en la materia de violencia contra la mujer y la familia, representante del Estado en el cumplimiento de las disposiciones constitucionales de brindar protección efectiva, de acuerdo también con la legislación nacional y los instrumentos internacionales, no han dispuesto un mecanismo administrativo que garantice la entrega de la boleta de auxilio el mismo día de efectuada la denuncia. El liderazgo y mayor peso de la responsabilidad en el campo judicial recae en el-la juez-a como máxima autoridad y en él-la secretario-a. Debe priorizarse y garantizarse la disposición constitucional del derecho a la integridad física, psíquica, moral y sexual, así como a tener una vida libre de violencia en el

²⁶Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer 1995, en sus Objetivos estratégicos y Medidas respecto a la violencia contra la mujer párrafo 120.

²⁷Literal m de Estrategias y Medidas Prácticas Modelo Actualizadas para la eliminación de la violencia contra la mujer en el campo de la prevención del delito y la justicia penal, Policía, fiscales y otros funcionarios del sistema de justicia penal incluidas en el Informe sobre el 19º período de sesiones del Consejo Económico y Social, Documentos Oficiales, Suplemento Núm. 10, ONU, 2010

Long S. Quing &