

ámbito público y privado²⁸, así mismo instrumentos internacionales²⁹ que recogen la importancia de garantizar la protección de las víctimas de la violencia de género.

6. Al no estar oficializado un modelo de atención, con sus respectivos protocolos, procedimientos e instrumentos, no se priorizan los aspectos cualitativos, intangibles (como los efectos psicológicos, sociales y humanos), sobre los aspectos cuantitativos, materiales, tangibles del sistema. Esto es, además de ofrecer salas de espera gratas, cómodas, amplias, etc.; es imperativo garantizar una atención de calidad y calidez percibida desde el comienzo, una atención humana que despeje de sus situaciones de violencia; favorezca el conocimiento y ejercicio de sus derechos y se ofrezca resultados concretos de amparo y protección. Lo que busca la usuaria es un amparo INMEDIATO, una acción de PROTECCION efectiva que le dé SEGURIDAD al salir de la Unidad Judicial, y eso es lo que debe obtener. La GESTION tiene una dirección al cumplimiento de una finalidad, si esta finalidad no se concreta, la gestión no es efectiva.
7. La creación de las Unidades Judiciales Especializadas como parte de la estructura de administración de Justicia y la implementación de un nuevo modelo de gestión común al conjunto de las instancias judiciales, es un importante hito en la lucha por la erradicación de la violencia de género y la administración de justicia que se haga en esta materia. Por tratarse de Unidades Especializadas en el tema de Violencia contra la mujer, estas deben observar las Normativas y recomendaciones internacionales: Convención Interamericana de Belém do Pará, para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer; Declaración y Plataforma de Acción de Beijing; Informe Consejo Económico y Social de la ONU 2010, en lo relativo a la atención de la violencia contra la mujer, el campo de la prevención del delito y la justicia penal, para seguir fortaleciendo y mejorando el sistema judicial y coadyuvar al cumplimiento de metas a nivel nacional e internacional en cuanto a la erradicación y atención de la violencia contra la mujer.
8. Los resultados de la veeduría evidencian que un porcentaje significativo de las usuarias, perciben el servicio con decepción, frustración o sensación de engaño por la falta de respuestas efectivas, manifestados por un porcentaje significativo de las usuarias; lo cual puede traer como consecuencia que las mujeres no acudan al sistema y sus instituciones por falta de credibilidad en ellas, además de los propios efectos de la violencia en las mujeres, como son baja autoestima, la vergüenza, la culpa. El correlato será un aumento de los índices de violencia de género o intrafamiliar sin resolver, lo cual crea un ambiente proclive a la impunidad, pues los agresores no se sentirán afectados; mientras que en las mujeres crecerá el sentimiento de indefensión que las llevara a aceptar con resignación la violencia.

²⁸Art. 66.3 del Título de Derechos, de la Constitución.

²⁹Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer, Arts. 4 literal g; Declaración Universal de Derechos Humanos Art. 3; Convención Interamericana Belém do Pará, art. 4 literal g.

9. Se ha evidenciado la buena voluntad y predisposición de aprender, para que la Atención en la Unidad Judicial se haga de la mejor manera, aunque no es suficiente porque se cometen graves errores, que reflejan los vacíos en el proceso de capacitación, y la poca socialización del Modelo implementado con todos los protocolos, herramientas mencionadas en el documento que fuera entregado por el Consejo de la Judicatura. Se advierte que temas como entrega de medidas de amparo, valoración de antecedentes de violencia, riesgos que enfrenta la usuaria, impacto de la violencia a nivel individual, familiar y social; como también en los tipos de violencia, manifestaciones de la violencia, entender también las causas y factores que las inhiben para que busquen apoyo o denuncien, son urgentes de abordar en proceso de capacitación sostenida.
10. Se hace ineludible un proceso de sensibilización y capacitación sostenido, de servidoras-es de la Unidad, desde el guardia, los encargados de limpieza, hasta juezas y coordinadoras administrativas, dado que la violencia contra la mujer se sostiene en la construcción social de hombres y mujeres.
11. Los bajos niveles de eficiencia y efectividad de la Unidad, reflejados en audiencias no realizadas y causas no resueltas, evidencian un desfase entre el Modelo de Gestión y el Modelo de Atención. Preocupa además que se convierta en el espacio propicio para actos de corrupción. Factor que debe controlar el sistema y por tanto tomar correctivos para mejorar los procesos administrativos, preservando la calidad y efectividad de la atención a la usuaria del sistema.

Leidy Quiroz

RECOMENDACIONES

1. Se requiere conciliar ambos modelos en la etapas iniciales y atención básica para simplificar el ingreso de las usuarias a la ruta de atención, que evite la doble victimización de éstas, lo cual puede facilitarse:
 - a. Estableciendo módulos de información personalizada que remita un turno a la usuaria, en un lugar que brinde condiciones de privacidad y confidencialidad.
 - b. Ajustando el sistema de turnos que permita al-la servidor-a de entrevista de acogida que esté disponible al finalizar una atención, generar el paso al siguiente turno. Lo cual implica sincronizar los turnos con un sistema que emita un sonido indicando cambio de turno y el módulo al que puede ingresar la usuaria.
 - c. De la misma forma, el sistema de turnos debe incluir a los servidores que hacen entrega o recepción de documentos que facilite el control del turno que está en proceso, a fin de evitar llamar por su nombre a la usuaria.
2. Implementar un sistema de información relativa a la ruta, requisitos, servicios de la Unidad y derechos de las víctimas que permita a las usuarias reconocer los pasos del proceso y ubicar lo que requiere hacer para romper el ciclo de su situación de violencia. El mismo que puede incluir material impreso a disposición en sala de espera o para ser entregado en recepción, como también material audiovisual que sea difundido por el televisor que tiene la Unidad.
3. La implementación de un protocolo y sus respectivas guías para la detección del riesgo en la víctima debe asegurarse de manera prioritaria, que un primer nivel se realice la detección del riesgo en Atención Básica y cuando se requiera informe pericial se solicite la valoración al equipo técnico, de Atención Especializada, de tal forma que se garantice la protección de la víctima a tiempo y de manera efectiva. Esto permitirá fortalecer el Modelo de Atención y garantizar la eficiencia y efectividad del Modelo de Gestión Judicial, siguiendo, además, recomendaciones de instrumentos internacionales y experiencias tanto nacionales como internacionales para la implementación de estos protocolos de atención especializada.
4. El juez o jueza como autoridad judicial debe asegurar la entrega de la boleta de auxilio, para procurar protección a la víctima, en el cumplimiento de su deber constitucional y el rol asignado dentro de la Unidad Judicial y tal como se ha señalado en el informe y en las conclusiones. Esto implica la implementación de una forma administrativa que de acuerdo con la ley disponga la firma por juez o jueza presente en la Unidad y la efectiva entrega, sin dilación, de esta medida de amparo para que luego se continúe el proceso judicial de acuerdo a sorteo de causa realizado.

5. Se recomienda llevar un registro de todas las atenciones que se brinda en la Unidad, incluyendo los casos en que desisten de hacer la denuncia, esto permitirá:
 - Tener datos relevantes e íntegros de la violencia de género.
 - Evidenciar la cantidad de usuarias atendidas a diario por la Unidad, puesto que implica tiempos de los servidores y una medición adecuada de su productividad.
 - Registrar antecedentes de situaciones de violencia hacia la usuaria, dado los ciclos de la violencia de género, probablemente regresará a denunciar.
 - Remitir los casos que requieren atención especializada en psicología o trabajo social, a otras dependencias del Estado que sean parte de la red interinstitucional que atiende la violencia contra las mujeres, garantizando la atención a la víctima.
 - Esto contribuiría, a su vez, realizar estadísticas comparativas entre la cantidad de usuarias atendidas y aquellas que no pusieron la denuncia, de usuarias remitidas a otras instituciones, así como el nivel de respuesta que la Unidad está brindando más allá de sus competencias.
 - Entender que la Atención a víctimas de violencia involucra a un conjunto más amplio de instituciones públicas y/o privadas que establezcan niveles de cooperación con el Estado para la erradicación de la violencia de género. Lo que implica que el Estado debe implementar y fortalecer la atención integral con nuevas acciones, más servicios especializados, que requiere el abordaje de esta problemática.
6. Construir un modelo de registro tanto de antecedentes (que incluya registro de agresores y situaciones de violencia, en la víctima, así como de factores y niveles de riesgo; según operador de justicia (ayudantes judiciales y equipos técnicos) que permita manejar información estadística y cualitativa de estas variables, para su evaluación y estudio, permitiendo con ello implementar acciones o políticas más precisas en la erradicación de la violencia contra las mujeres, que de cumplimiento a la recomendación que el 9no informe de la CEDAW hace al Ecuador, referidas a la utilización de Indicadores de acceso a la justicia.³⁰ Además debe definirse con claridad quién y hasta qué nivel se realizará este procedimiento de acuerdo a cada etapa de atención, dada la vital importancia que tiene registrar desde el principio estos riesgos.
7. Mejorar el sistema de información estadística que haga referencia a tipos de violencia, medidas otorgadas a víctimas, causas resueltas en relación a las ingresadas, en cumplimiento de la solicitud que hace al Estado el Comité para que "proporcione, en su próximo informe periódico, datos y estadísticas sobre distintos tipos de violencia contra la mujer y el acceso de las víctimas a la justicia, así como información sobre la protección y la asistencia proporcionadas a las víctimas y el número de juicios y

³⁰Indicadores de acceso a la justicia aprobados el 15 de agosto de 2008 por la cuarta reunión del Comité de Expertos en Violencia (CEVI) de la Comisión Interamericana de Mujeres.

Lorey S. Burgos L.

condenas"³¹ Información que fuera solicitada, pero no se proporcionó.

8. Se requiere fortalecer el equipo de servidores, con proceso de sensibilización en torno a la violencia contra las mujeres, pues favorece el reconocimiento de experiencias de violencia e impactos en la vida particular de los y las servidoras. A su vez permite establecer una relación más empática con la usuaria. Tal como lo recomienda la Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la Mujer (1993), en su artículo 4, literal i:

"Adoptar medidas para que las autoridades encargadas de hacer cumplir la ley y los funcionarios que has de aplicar las políticas de prevención, investigación y castigo de la violencia contra la mujer reciban una formación que los sensibilice respecto de las necesidades de la mujer;"

9. La capacitación a servidoras-es de la Unidad Judicial debe reforzarse específicamente en temas como: 1) protocolos de atención especializada a víctimas de violencia contra la mujer y la familia; 2) impacto de la violencia tanto en ella como en su entorno familiar y social; 3) causas de la violencia contra la mujer; 4) factores que inhiben a las mujeres a buscar apoyo, así como los factores que las moviliza a romper con sus situaciones de violencia. en los aspectos antes mencionados.
10. La realización de próximas veedurías a la ruta y protocolos de atención podrían concentrarse en la última etapa de atención, lo cual requiere un equipo veedor con un perfil técnico entendido en la materia de administración de justicia, derechos humanos y enfoque de género, que pueda dar mayores luces de los nudos críticos que se presentan a nivel de juezas y jueces, para la efectiva protección de las víctimas y evitar la repetición de las situaciones de violencia o que éstas se agraven, a tal punto que pueda provocar su muerte.

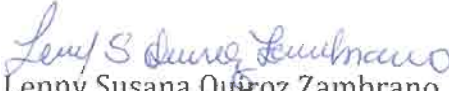
³¹OEA, Indicadores de progreso para la medición de la implementación de la Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer, "Convención de Belém do Pará", Aprobado por el Comité de Expertas-CEVI, el 21 de Mayo, 2013

EQUIPO DE VEEDORAS

Guayaquil, marzo 26 de 2013

Suscriben el presente informe final de Veeduría para 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 Norte-Florida:

46



Lenny Susana Quiroz Zambrano
Coordinadora
120172703-7

Inés María Campas Angulo
Veedora
080129466-1


Mercedes Josefina Campoverde
Veedora
090570789-9


Ana Mercedes Cachingre Sosa
Veedora
091642077-1


Carol Figueroa Teña
Veedora
0925143935



ANEXOS

- Anexo 1 Plan de trabajo de Veeduría
- Anexo 2 Cronograma de vigilancia
- Anexo 3 Solicitudes de información a Unidad Judicial y Consejo de la Judicatura
- Anexo 4 Nómina de servidores-as de Unidad Judicial
- Anexo 5 Modelo de Tarjeta de Monitoreo
- Anexo 6 Modelo de Encuesta de opinión aplicada en Unidad Judicial
- Anexo 7 Entrevistas transcritas a Servidores-as de Unidad Judicial
- Anexo 8 Estadísticas entregadas por Consejo de la Judicatura
- Anexo 9 Causa 2859, datos de página web del Consejo de la Judicatura
- Anexo 10 Resumen ejecutivo del Modelo de Gestión Judicial para Unidades Judiciales de Violencia contra la Mujer y la Familia, entregado por Consejo de la Judicatura.
- Anexo 11 Documento ppt impreso sobre Modelo de Gestión Judicial para Unidades Judiciales de Violencia contra la Mujer y la Familia, entregado por Consejo de la Judicatura.

GLOSARIO Y ABREVIATURAS

CEPAM: Centro Ecuatoriano de Acción y Promoción de la Mujer

CJ: Consejo de la Judicatura

CPPCCS: Consejo de Participación Ciudadana y Control Social

CEDAW: Convención sobre la eliminación de todas las Formas de discriminación contra la mujer

MG: Modelo de Gestión, por razones prácticas se identifica como tal al conjunto del Modelo de Gestión Judicial presentado que incluye dos Modelos uno de Gestión Judicial y el otro de Atención.

MGJ: Modelo de Gestión Judicial

MA: Modelo de Atención

TM: Tarjeta de Monitoreo, instrumento de observación directa no participante que recoge información de actividades y eventos del objeto de estudio según variables predeterminadas.

UJ: Unidad Judicial

UJ-UVF-GYE-SUR: Unidad Judicial Especializada de Violencia contra la Mujer y la Familia de Guayaquil

BIBLIOGRAFIA

1. Constitución de la República del Ecuador 2008
2. Ley 103 Contra la violencia a la Mujer 1995
3. Convención de Belem do Pará
4. Declaración y Plataforma de Acción de Beijing, Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer, Beijing 1995
5. Convención sobre la eliminación de todas las Formas de discriminación contra la mujer CEDAW
6. Informe sobre el 19º período de sesiones (4 de diciembre de 2009 y 17 a 21 de mayo de 2010)
7. Modelo de Atención Integral y Especializada a la violencia hacia las mujeres, Guía y Protocolos de actuación para Centros de Atención Integral del litoral contrapartes del Ministerio de Inclusión Económica y Social, CEPAM-MIES, 2010

CUADROS

Nº	Nombre	Sección	Pág.
1	Instrumentos aplicados por Sala	Cuerpo del informe	4
2	Análisis comparativo entre Modelo de Gestión y Modelo de Atención	Hallazgos (1)	10
3	Áreas y roles de servidores de Unidad Judicial	Hallazgos (1)	11
4	Respuestas de Servidores elementos de Modelo de Atención	Hallazgos (1)	12
5	Respuestas de Servidores aspectos de la ruta de Atención	Hallazgos (1)	13
6	Dificultades en el cumplimiento del rol Trabajadora Social	Hallazgos (1)	14
7	Criterios Trabajadora Social sobre red interinstitucional	Hallazgos (1)	15
8	Situaciones de riesgo indentificadas y acciones sugeridas a usuarias	Hallazgos (2)	17
9	Criterios de servidores-as para la identificación del riesgo	Hallazgos (2)	17
10	Identificación del riesgo/entrega medidas de amparo	Hallazgos (2)	18
11	Casos/impactos identificados Valoración del riesgo	Hallazgos (2)	18
12	Razones de Servidores para demora entrega de medidas de amparo	Hallazgos (3)	21
13	Monitoreo retraso en entrega de medidas de amparo	Hallazgos (3)	21
14	Criterio de Trabajadora Social de UJ respecto a entrega de Medidas de Amparo	Hallazgos (4)	26
15	Audiencias fallidas/juez-a	Hallazgos (5)	30
16	Sugerencia de Trabajadora Social para atención de la violencia de género	Hallazgos (6)	34
17	Casos significativos	Casos significativos	37

Luis Chunga

TABLAS

Nº	Nombre	Sección	Pág.
1	Edad	Descripción encuestadas	6
2	Sexo	Descripción encuestadas	6
3	Estado civil	Descripción encuestadas	7
4	Número de hijos	Descripción encuestadas	7
5	Causas ingresadas/Causas resueltas/ Productividad de la Unidad Judicial	Hallazgos (5)	28
6	Índice de causas por materia de violencia de género/Causas resueltas por materia	Hallazgos (5)	28
7	Audiencias Convocadas/Realizadas/% Audiencias No realizadas	Hallazgos (5)	29
8	Audiencias convocadas/Fallidas/% Audiencias no realizadas	Hallazgos (5)	29

GRÁFICOS

Nº	Nombre	Sección	Pág.
1	Edad	Descripción encuestadas	6
2	Sexo	Descripción encuestadas	6
3	Estado civil	Descripción encuestadas	7
4	Número de hijos	Descripción encuestadas	7
5	Valoración del riesgo	Hallazgos (2)	16
6	Entrega de medidas de amparo	Hallazgos (3)	20
7	Tiempo para entrega de medidas de amparo	Hallazgos (3)	21
8	Tiempo que esperó para ser atendida	Hallazgos (4)	25
9	Entrega de turnos	Hallazgos (4)	26
10	Información brindada a usuaria	Hallazgos (6)	32
11	Actitudes del servidor-a durante la atención	Hallazgos (6)	33
12	La persona que la atendió	Hallazgos (6)	34
13	Actitudes de operarios-as de Unidad Judicial	Hallazgos (7)	36

FOTOS

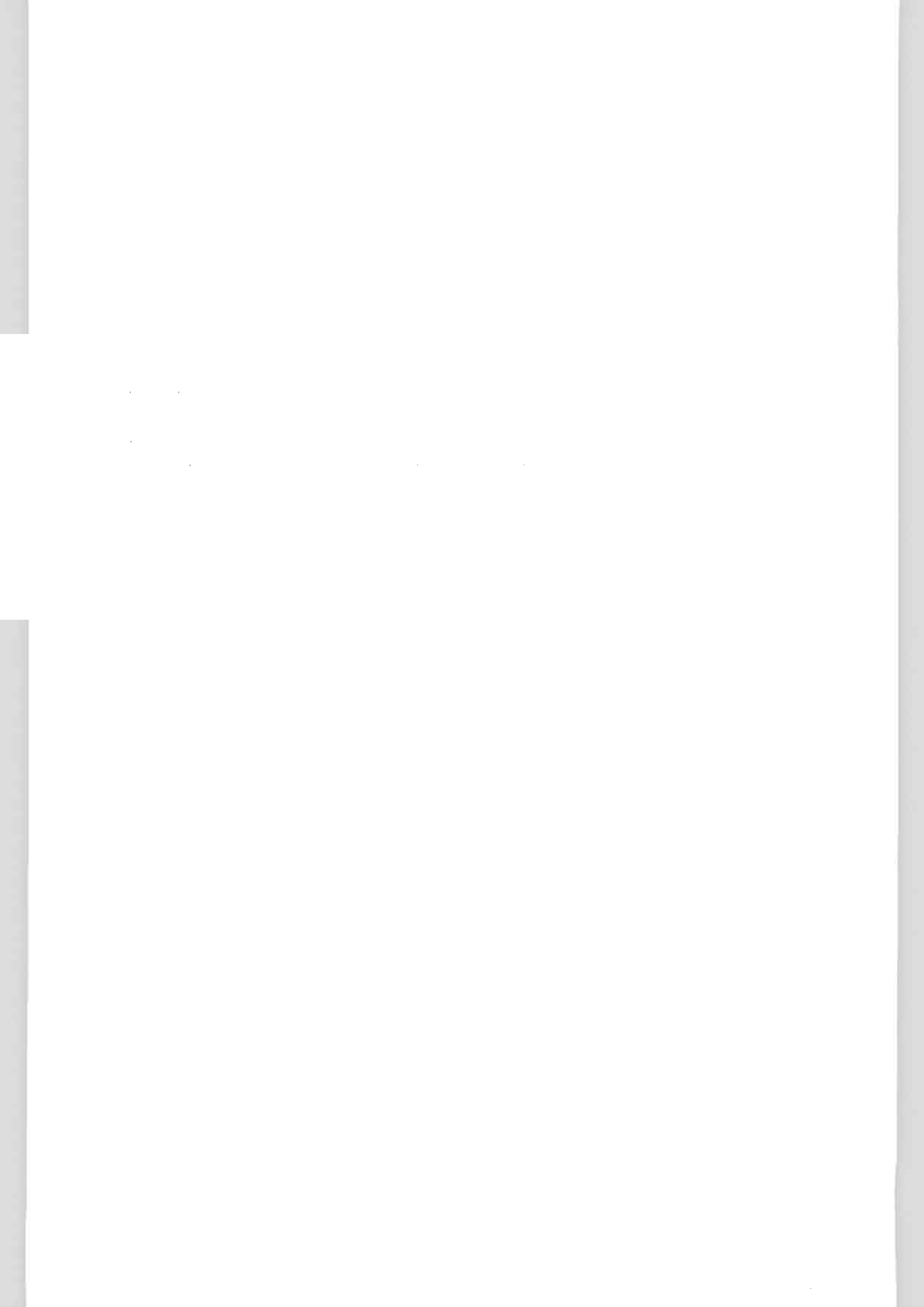
Nº	Nombre	Sección	Pág.
1	Módulo de información de Complejo Judicial	Hallazgos (4)	23
2	Sistema de Turnos	Hallazgos (4)	27
3	Señora que denuncia intento de asesinato	Hallazgos (4)	37

53

IMAGENES

Nº	Nombre	Sección	Pág.
1	Entrada a Complejo Juicial	Hallazgos (4)	23
2	Complejo Judicial Norte	Hallazgos (4)	23

Leopoldo...



PLAN DE TRABAJO DE LA VEEDURÍA CIUDADANA 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.

Actividades	Objetivo	Resultado esperado	Indicador	Responsables	1er mes				2do mes				3er mes						
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
Conocer el lugar donde se atiende y se desarrollará la veeduría	Conocer la estructura	Detalle de distribución física de oficinas y servidores	Fotos, solicitud de información entregada	Equipo de veeduría	X														
Organizar información de obtención de Monitoreo con sus roles funcionarios de la unidad.	Conocer la función de cada servidor y su horario de trabajo	Identificación de las funciones de cada servidor	Lista de servidores y horarios de servidores/as de cada unidad.	Coordinador/a de la Veeduría	X	X													
Analizar información obtenida	Socializar, organizar y tomar decisiones.	Planificación detallada de trabajo.	Plan mensual	Equipo de veeduría			X												
Crear un plan de monitoreo de actividades observadas.	Aplicar instrumentos de vigilancia.	Inicio y ejecución de actividades para vigilancia y levantamiento de información.	Tarjetas de monitoreo y encuestas a usuarios/os aplicadas; entrevistas realizadas a servidores de unidad; análisis de información, fotos.	Equipo de veeduría	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Leidy Saenz

Actividades	Objetivo	Resultado esperado	Indicador	Responsables	4to mes				5to mes				
					1	2	3	4	1	2	3	4	
Hacer seguimiento y acompañamiento con el CPCCS.	Recibir acompañamiento y asesoramiento del CPCCS.	Fortalecimiento del trabajo realizado.	Reuniones de trabajo, listas de asistencias.	Equipo de veeduría			X			X		X	
Monitorear funcionamiento de unidad observada.	Aplicar instrumentos de vigilancia.	Inicio de actividades de vigilancia y levantamiento de información.	Tarjetas de monitoreo aplicadas, encuestas aplicadas, entrevistas realizadas, análisis de información, fotos.	Equipo de veeduría	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Solicitar información necesaria para cumplir el objeto de la Veeduría.	Obtener información.	Información adecuada de todos los procesos.	Revisión de información requerida y obtenida.	Equipo de veeduría	X	X	X	X					
Coordinar actividades de veeduría	Socializar y consolidar la información obtenida	Reporte y plan semanal de actividades.	Insumos, suministros e información consolidada	Equipo de veeduría	X	X	X	X					
Elaborar informe final	Socializar los resultados del proceso, objeto de esta veeduría	Incorporación de sugerencias y recomendaciones de informe por parte de autoridades de unidades vigiladas.	Revisión y elaboración de informe	Equipo de veeduría Reunión de entrega al CPCCS					X	X	X	X	X
Presentar informe final a autoridades de CPCCS y devolver credenciales de equipo de veeduría	Socializar información con autoridades correspondientes	Hacer entrega formal de informe de proceso de vigilancia	Oficio de entrega de Informe final con recibido de la secretaría CPCCS	Coordinador/a de veeduría									X

Lucy S. Durán

NOMBRE Y APELLIDOS

NUMERO DE CEDULA

FIRMA

1. CAROL YAMEL FIGUAVE PEÑA

092514393-5

2. INES MARIA CAMPAZ ANGULO

080129466-1

3. MERCEDES JOSEFINA CAMPOVERDE LAMILLA

090570789-9

4. ANA MERCEDES CANCHINGRE SOSA

091642077-1

5. LENNY SUSANA QUIROZ ZAMBRANO

120172703-7

Lenny Susana Quiroz Zambrano

ANEXO 2

ANEXO 2

Leopoldo Sánchez

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES VEEDURIA

MES/SEMANAS	DICIEMBRE																			Total de visitas		30
	1					2					3					Total días/actividad	Mínimo de Veedoras/es x día c/ unidad	Total visitas al mes				
	2	3	4	5	6	9	10	11	12	13	16	17	18	19	20							
Cantidad de visitas/día por Unidad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	3	30				
Vigilancia Unidad Judicial Florida																						
Trabajo de oficina					1										1	3						
Reunión de planificación y seguimiento veedoras UJ (oficina)										1						1						
SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO DE CPCCS															1	1						

Lory S. Chung

ANEXO 3

ANEXO 3

Luís Amigó

Guayaquil, 2 de septiembre de 2013

Ab. Bolívar Vergara

Director

Ing. María Elena Vázcones

Coord. Unidades Judiciales Especializadas de Violencia contra la Mujer y la Familia

Consejo de la Judicatura Guayas

Ciudad

De nuestras consideraciones:

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos la veeduría para "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", delegados por el Centro Ecuatoriano de Promoción y Acción de la Mujer Guayaquil, organización que desde hace 30 años, busca la efectiva aplicación de las políticas que promuevan una vida en derechos, en el marco de las políticas públicas de protección de las mujeres, niñas, niños y adolescentes a tener una vida libre de violencia y, de los derechos sexuales y reproductivos; y que hoy nuestra constitución garantiza.

La presente tiene por objetivo informar Ud. que a partir del mes de septiembre iniciamos el proceso de vigilancia y poner en su conocimiento el plan de trabajo definido con el CPCCS, el mismo que anexamos. Hemos programado una visita de reconocimiento al lugar, para el día jueves 5 de septiembre, a partir de las 8h00 por lo que solicitamos se designe a un funcionario que nos guíe en el recorrido y nos facilite información pertinente de los espacios de atención. Ese mismo día estaremos realizando la validación de instrumentos de vigilancia.

Al tiempo, le solicitamos nos permita facilite la nómina de funcionarios, organigrama y roles de cada funcionario de la Unidad Judicial Especializada de Violencia contra la Mujer y la Familia de Florida Norte; además del modelo de atención que haya sido aprobado por el Consejo de la Judicatura para la atención de los casos de violencia contra la mujer y la familia.

Seguras de contar con su apoyo, agradecemos de antemano la atención prestada.

Atentamente


Carol Piguave

Coordinadora de Veeduría

Ab Rosa Sanjines
02/09/2013
15h 49



Guayaquil, 14 octubre de 2013

Ab. Bolívar Vergara

Director

Ing. Ana Cristina Erazo

Coord. Unidades Judiciales Especializadas de Violencia contra la Mujer y la Familia

Consejo de la Judicatura Guayas

Ciudad

De nuestras consideraciones:

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos la veeduría para "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", delegados por el Centro Ecuatoriano de Promoción y Acción de la Mujer Guayaquil, organización que desde hace 30 años, busca la efectiva aplicación de las políticas que promuevan una vida en derechos, en el marco de las políticas públicas de protección de las mujeres, niñas, niños y adolescentes a tener una vida libre de violencia y, de los derechos sexuales y reproductivos; y que hoy nuestra constitución garantiza.


La presente tiene por objetivo solicitar Ud. La siguiente información, que tiene por objeto fortalecer el proceso de veeduría que llevamos adelante desde el mes de septiembre del año en curso:

1. Estadística de usuarias atendidas durante el mes de septiembre
2. Estadística de tipos de violencia y medidas de amparo entregadas durante el mes de septiembre
3. Estadística de productividad de cada jueza-juez.
4. Información de audiencias programadas, realizadas, suspendidas y fallidas.
5. Información estadística de casos resueltos en la unidad y por jueza-juez

Nos remitimos de igual forma para solicitarle nos facilite un espacio y hora para realizar entrevistas a los funcionarios de la Unidad Judicial a su cargo, a fin de obtener información importante que puedan ellas y ellos tener, y que reviste especial interés para el objeto de vigilancia, antes mencionado; para lo cual sugerimos nos reciba en su despacho, de ser posible en esta misma semana a fin de coordinar dichas entrevistas.

Seguras de contar con su apoyo, agradecemos de antemano la atención prestada.

Atentamente



Carol Piguave

Coordinadora de Veeduría

Recibido 14-10-2013.
Ana Cristina Erazo

Lucy S. Quintero

Guayaquil, enero 6 del 2014

Dr.

Tomás Alvear Peña

Director Nacional de Desarrollo y Mejora Continua del Servicio Judicial

Consejo de la Judicatura

Dr.

Leonidas Villagrán

Asesor

Consejo de la Judicatura

De nuestras consideraciones:

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos la veeduría para "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", deseando de antemano éxito en sus funciones profesionales.

En la presente etapa estamos elaborando el informe final del proceso de vigilancia, con la información que hemos venido levantando por medio de instrumentos diseñados para tal fin.

Por este motivo solicitamos a usted, por medio de la presente, información estadística (que detallamos más adelante) que permita complementar y contrastar los datos con los que contamos, a fin de que el informe final refleje de mejor manera la transparencia y veracidad, tal y como lo señala la Ley Orgánica de Transparencia e Información Pública¹, los resultados de la gestión que hemos venido observando durante el proceso de veeduría. Al tiempo, con la información suministrada podremos hacer las respectivas sugerencias respecto a la prestación y mejora del servicio de la mencionada Unidad.

La información que requerimos es la siguiente:

1. Estadística de usuarias atendidas durante los meses de noviembre a diciembre
2. Estadística de tipos de violencia y medidas de amparo entregadas, en cada caso (según tipo de violencia registrada) durante los meses de septiembre a diciembre
3. Estadística de productividad de cada jueza-juez, los meses de septiembre a diciembre (causas ingresadas, medidas de amparo despachadas, causas resueltas)

¹ Art. 3.- Principios.- El libre acceso de las personas a la información pública se rige por los principios constitucionales de publicidad, transparencia, rendición de cuentas, gratuidad y apertura de las actividades de las entidades públicas y las que correspondan a entidades privadas que, por disposición de la ley, se consideran de interés público.

Art. 2.- Objeto de la Ley.- La presente Ley garantiza y norma el ejercicio del derecho fundamental de las personas a la información conforme a las garantías consagradas en la Constitución Política de la República, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Politicos, Convención Interamericana sobre Derechos Humanos y demás instrumentos internacionales vigentes, de los cuales nuestro país es signatario

Art. 4.- Principios de Aplicación de la Ley.- numeral; e) Garantizar el manejo transparente de la información pública, de manera que se posibilite la participación ciudadana en la toma de decisiones de interés general y la rendición de cuentas de las diferentes autoridades que ejerzan el poder público.

Leonidas Villagrán

4. Información de audiencias programadas, realizadas, suspendidas y fallidas, los meses de octubre a diciembre, en la Unidad Judicial Especializada de Violencia contra la Mujer y la Familia de Florida.
5. Información estadística de casos resueltos en la unidad y por jueza-juez, los meses de septiembre a diciembre.

Cabe señalar que esta información ya ha sido solicitada, nos permitimos detallar observaciones a la información suministrada por Consejo de la Judicatura, (adjuntamos documento entregado vía mail):

1. Nos han sido remitidas estadísticas de la cantidad de causas ingresadas por unidad, no se especifica a qué tipo de violencia corresponden dichas causas y su relación con las medidas de amparo entregadas.
2. La información relativa a estadísticas de causas ingresadas no coinciden de un archivo a otro, en uno se menciona una cantidad distinta respecto a la misma unidad en el mismo periodo de tiempo, indicada en el otro archivo. Además solo reflejan porcentajes de ingreso y resolución de manera comparativa entre Unidades de Atención Especializada en causas de violencia contra la Mujer, como se puede constatar en el anexo. Se requiere que sean relacionadas a la Unidad Judicial de Florida Norte.
3. No se ha hecho llegar información relativa a productividad de juezas ni jueces en relación a causas que hayan sido sorteadas a sus respectivos despachos y cantidad de causas resueltas.

Adicionalmente requerimos conocer:

1. Estadísticas de audiencias programadas, realizadas, suspendidas y fallidas, por cada jueza-juez durante los meses de septiembre a diciembre.
2. Niveles de riesgo, identificados en la atención a la violencia contra la mujer y la familia y su relación con las medidas de amparo despachadas, en cada unidad y por cada jueza y juez.

Solicitamos que la información sea entregada de manera digital e impresa, oficiando respuestas a cada una de las inquietudes planteadas.

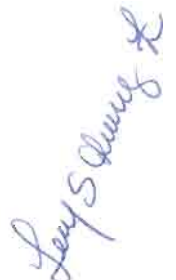
Atentamente


Lenny Quiroz
Coordinadora de Veeduría

UNIDAD JUDICIAL
DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL GUAYAS Y GALAPAGOS
SECRETARÍA
Dr. Bolívar Vergara
7 ENE 2021
RECIBIDO: Jueza Peralta
HORA: 11:25

4 puestas

Cc: Dr. Bolívar Vergara, Director Provincial Consejo de la Judicatura
Dra. Karina Peralta, Vocal Consejo de la Judicatura
César Hidalgo, Subcoordinación Nacional de Control Social, Consejo de Participación Ciudadana y Control Social



ANEXO 4

ANEXO 4

Luis Ángel Z

Unidad Judicial Norte de Violencia contra la Mujer y la Familia - Sede Cantón Guayaquil

Fecha: 10 de Septiembre de 2013

Asunto: Listado de Funcionarios de la Unidad con su respectivo cargo

FUNCIONARIO	CARGO	FUNCIONARIO	CARGO
ANGULO PERLAZ BETTY MILENA	Jueza	GONZABAY RAMIREZ ANGELA MERCEDES	Secretario Judicial
SILVA MERCHAN LINDA	Jueza	CARDENAS ARMIJOS RICHARD JAVIER	Secretario Judicial
BELTRAN DOYLETH NANCY MIRYAM	Jueza	MENDEZ BALSECA ALBA DEYSI	Secretario Judicial
CEDEÑO BUSTE EVELIN VERÓNICA	Jueza	GONZALES VINCIS SIGNY GUILLERMINA	Secretario Judicial
HERNANDEZ ANDRADE GLADYS ELINA	Jueza	MORQUECHO BURGOS MONICA MARIBEL	Secretario Judicial
JORGGE ASPIAZU ISABEL PRISCILA	Jueza	SANYER LOPEZ LUIS ALBERTO	Secretario Judicial
MARTILLO ARAUJO SARA ELIZABETH	Jueza	FERNANDEZ CORDOVA WILFRIDO ARTURO	Secretario Judicial
MOGROVEJO PINCAY YESSSENIA KARINA	Jueza	MARCILLO PEÑAFIEL WILLIAN FERMIN	Secretario Judicial
NARANJO PACHECO ANGELA FELICITA	Jueza	SALAZAR TORRES MARIANITA	Secretario Judicial
TORAL MENA GEORGINA	Jueza	BECERRA SANTIANA SHIRLEY JANINE	Secretario Judicial
PASQUEL DUQUE ANA MARITZA	Jueza	PITA MORENO TANNYA	Secretario Judicial
RAMIREZ CAMPOS LEONOR AZUCENA	Jueza	VACANTE	Secretario Judicial
ACOSTA MORAN MARALET SORAYA	Asistente Administrativa	ICAZA MORALES JOHN FRANCIS	Ayudante Judicial 3
ERAZO HERRERA ANA CRISTINA	Coordinadora	ORTEGA PEREZ MERCEDES ANGELICA	Ayudante Judicial 3
CORDOVA ANA	Sistemas	NONURA MUNIZ STALIN AGUSTIN	Ayudante Judicial 3
SANGINES ORDOÑEZ ROSA JULIA	Amanuense de Información	MURILLO SALAZAR MARJORIE DEL ROCIO	Ayudante Judicial 3
VITERI MACIAS IVONNE STEFANIE	Amanuense de Información	AVILES MENDOZA SAUL ISRAEL	Ayudante Judicial 3
FAJARDO ANCHUNDIA JUAN JAVIER	Amanuense de Información	VELA MERA NANCY IVETTE	Ayudante Judicial 3
GOMEZ NARVAEZ MARTHA CECILIA	Trabajadora Social	GUERRERO CASTRO YIMMY MAURICIO	Ayudante Judicial 3
MENDIETA LUCAS LOURDES	Trabajadora Social	LEIVA INDIO TIFFANY MARILYN	Ayudante Judicial 3
ANDRADE BOADA MARIA	Trabajadora Social	COLLANTES JESSICA	Ayudante Judicial 3
ESHTER ANDRADE ALBARRACIN	Trabajadora Social	CELLERI ACACIA	Ayudante Judicial 3
SOFIA RODRIGUEZ ALCIVAR	Psicóloga	IZQUIERDO MALUSIN GREGORIO	Ayudante Judicial 1
ANGELA ALVAREZ CHONG	Psicóloga	SANCHEZ HIDALGO AMANDA	Ayudante Judicial 1
LUISA VILLAMAR ACURIO	Psicóloga	SUAREZ PINEDA ANDRES ALBERTO	Ayudante Judicial 1
SANTILLAN HIDALGO ANGELICA MARIA	Psicóloga	QUIÑONEZ VARGAS ANGELA MERCEDES	Ayudante Judicial 1
RUIZ MONCAYO ANGELICA MARIA	Médico	NAVARRO BORBOR BRENDA JESENIA	Ayudante Judicial 1
CRESPO URDIALES MARIA	Médico	GAVILANEZ TORRES DIANA GISELA	Ayudante Judicial 1
GAMBOR MELO MARCO	Médico	AYALOS SANCHEZ DILIA CORINA	Ayudante Judicial 1
LOPEZ ECHEVERRIA LUIS MIGUEL	Ayudante Judicial 1	RUPERTTI FAJARDO GINA MERCEDES	Ayudante Judicial 1
GARCIA LARA MARIA ISABEL	Ayudante Judicial 1	INTRIAGO ARTEAGA JONATHAN PABLO	Ayudante Judicial 1
BARDELLINI RIZZO MIGUEL ANGEL	Ayudante Judicial 1	BACA FERNANDEZ JORGE EDUARDO	Ayudante Judicial 1
CORDOVA MARCIAL MONICA PATRICIA	Ayudante Judicial 1	BOURNE JUNCO KARLA MARIA	Ayudante Judicial 1
NARVAEZ VERDESOTO NELSON EDUARDO	Ayudante Judicial 1	INTRIAGO BRAVO LORENA ALEXANDRA	Ayudante Judicial 1
HURTADO ARROYO OBER	Ayudante Judicial 1	ZAVALA MURILLO LUIGGY ERNESTO	Ayudante Judicial 1
JUVILEZ VERA ORLANDO RUBIEL	Ayudante Judicial 1	ALCIVAR AYALA LUIS ANTONIO	Ayudante Judicial 1
REYES MORALES RAQUEL MARIA	Ayudante Judicial 1	GOMEZ CASTRO LUIS DAVID	Ayudante Judicial 1
ESPINOZA MUÑOZ KIARA YULAN	Ayudante Judicial 1		

Entregado por:

Quita Bravo
Lcda. Ana Cristina Erizo
Coordinadora de la Unidad

Recibido por:

Sra. Carol Piguave
Coordinadora de Veeduría

Laura O. Arroyo

ANEXO 5

ANEXO 5

Leopoldo S. Burgos R.

TARJETA DE MONITOREO UNIDADES JUDICIALES

Fecha: Hora: Hora:

Unidad Judicial RESPONSABLE

Sala o espacio de observación: Cantidad de usuarias al momento
 SALA GENERAL EQUIPO TECNICO AUDIENCIAS DEFENSORIA PUBLICA

A. INSTALACIONES DEL LUGAR (Medida 3) En el ambiente del lugar, se observa:

1. Limpieza 1.1 SI 1.2 NO 2. Papeles u objetos en el piso 2.1 SI 2.2 NO
3. ¿El orden de los escritorios y las sillas permiten una atención calida y directa entre usuaria/o y funcionaria/o? 3.1 SI 3.2 NO
4. ¿Hay un dispensador de turnos? 4.1 SI 4.2 NO ¿Por qué? _____
- 4.a. ¿Funciona? 4.a.1 SI 4.a.2 NO
- 4.b. ¿Cómo entregan los turnos? _____
5. ¿Cómo se entregan las medidas o documentos a usuarias? 5.1 Llamam por el nombre
- 5.2 Existe un módulo de entrega Otros, cuál? _____
6. ¿Hay letreros de señalética en el edificio indicando lugares de atención y servicios? (Medidas 8 y 10)
 6.1 SI 6.2 NO 6.a. ¿Son fácilmente visibles? 6.a.1 SI 6.a.2 NO
7. ¿Hay un televisor en el lugar? (Medida 1) 7.1 SI 7.2 NO Encendido Apagado
- 7.a El TV, ¿emite algún programa? SI NO ¿Cuál? _____
- 7.b ¿Se escucha? 7.b.1 SI 7.b.2 NO
8. Se observan afiches informativos relativos a derechos y deberes de usuarias y funcionarios (Ms 8 y 10)
 8.1 SI 8.2 NO ¿Qué mensaje tiene? _____

B. ACTITUDES DE FUNCIONARIOS (Medidas 3,4 y 10)

9. En cada módulo de atención, ¿hay un funcionario? 9.1 SI 9.2 NO
10. Hay un buzón de quejas o sugerencias? 10.1 SI 10.2 NO
- 10.a ¿Hay material a disposición para facilitar la participación de usuarias y usuarios con el buzón?
 10.a.1 SI 10.a.2 NO 10.B Se observan módulos sin usar, cuáles? _____
11. Los funcionarios, ¿cierran las puertas para atender a usuaria/o? 11.1 SI 11.2 NO
12. ¿Hay personas externas a las unidades que ayudan a hacer los trámites? 12.1 SI 12.2 NO
 ¿Qué hacen? _____
13. ¿Solicitan dinero para copias u otros trámites? 13.1 SI 13.2 NO
14. ¿Se observa a funcionarios haciendo comentarios de usuarias o usuarios en los pasillos?
 14.1 SI 14.2 NO
15. ¿Se observa a funcionarios retando a usuaria/o? 15.1 SI 15.2 NO
16. ¿Algún funcionario habla con usuaria de su caso, en la sala de espera? 16.1 SI 16.2 NO
17. ¿Se realiza una charla informativa? 17.1 SI 17.2 NO ¿Cuál es el tema? _____
18. ¿Se observa que se recibe a más de una usuaria por módulo? 18.1 SI 18.2 NO
19. ¿Se observa un evento de información masiva para usuarias y usuarios acerca de los servicios y procesos de la Unidad? 19.1 SI 19.2 NO
20. ¿Se observa objetos peligrosos en el espacio? M2 20.1 SI 20.2 NO ¿Cuál? _____
21. Durante la visita ocurrió algún hecho que merezca atención y no esté incluido en esta tarjeta?, ¿Cuál?

Larys Chung &

ANEXO 6

ANEXO 6

ENCUESTA DE OPINION SOBRE SERVICIOS A USUARIAS Y USUARIOS

Permítanos conocer su opinión respecto a los servicios recibidos en esta Unidad Judicial, le solicitamos responder a las siguientes preguntas, indicando SI o NO cuando yo le haga la pregunta.

Lugar Responsable:

Fecha Hora

Espacio de atención observado: Sala espera 1° piso Sala espera entrevista de acogida
Sala espera equipo técnico Sala espera Audiencias

A. DATOS GENERALES DE USUARIA/O

1. Edad: 12 a 14 años 15 a 18 años 19 a 29 años Más de 30 años 60 años o más

2. Sexo: F M

3. Estado civil 3.1 Soltera/o 3.2 Casada/o 3.3 Unión libre 3.4 Separada/o

4. ¿Cuántos hijos tiene ahora? 1 2 3 Más de 3 Ninguno

5 En qué sector vive usted?

B. TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDA/O

6. Motivo de su visita

7. ¿Le entregaron un turno? NO ¿Por qué?

8. ¿Cuánto tiempo esperó para ser atendida-o?

8.1 No tuvo que esperar 8.2 Más de 15 minutos 8.3 Dos horas 8.4 Más tiempo

9. Cuántas veces que ha venido a esta la unidad: 1 vez 2 veces 3 veces Más de tres

Si responde más de dos, pregunte: ¿Por qué?

10. Durante el tiempo de espera

10.1 Leyó 10.1.1 tríptico 10.1.2 cartelera 10.1.3 hoja volante 10.1.4 afiche

¿Cuál era el mensaje?

10.2 Vió un programa de tv SI NO ¿Cuál?

10.3 Recibió una charla SI NO ¿Cuál era el tema?

10.4 Esperó a ser atendida/o SI NO

C. TIPO DE SERVICIO RECIBIDO AL MOMENTO

11 ¿Qué servicio recibió hoy? 11.1 Entrevista de acogida 11.2 Legal 11.3 Trabajo social

11.4 Psicológico 11.5 Examen médico 11.6 Otro ¿Cuál?

12. ¿Quién la/lo atendió?

12.a ¿La derivó a alguno de los siguientes servicios?

Legal Psicológico Trabajo social Medico

13. ¿Qué le indicó?

La persona que le informó:

13.1 Le explicó sobre sus derechos

13.2 Le explicó los pasos que tendría que dar en la atención a su situación de violencia

13.3 Le preguntó si usted ha vivido otras situaciones de violencia

13.4 Usted, ¿le dijo si existía algún peligro para usted?

En caso de que la respuesta SI, pregunte, ¿Cuál?

13.5 Le indicó que hacer en caso de peligro

13.6 Le entregó alguna medida de protección ¿Cuál?

13.6.a ¿Qué tiempo transcurrió para que le dieran sus medidas de amparo?

30 min 2 horas 4 horas 1 día 2 días Más de 3 días

Luz S. Durán

13.7 Le informó y orientó de otros servicios existentes en su comunidad

D. CALIDAD EN LA ATENCIÓN

14. Durante la atención que recibió, la persona que la/lo atendió:

14.1 Se resentó con su nombre

14.2 Pidió que cerrara la puerta para atenderla

14.3 Contestó adecuadamente las preguntas que usted hizo

14.4 Le informó y pidió aceptación de la presencia de otra persona?

14.5 Habló por teléfono o celular mientras la/lo atendía

14.6 Ud entendió lo que le dijo 14.7 La/lo llamó por su nombre

14.8 Le permitió opinar 14.9 Utilizó palabras confusas

14.10 Le permitió tomar decisiones

14.11 Dejó a otras personas ingresar mientras la/lo atendía ¿Quién? _____

14.12 La hizo sentir culpable de su situación de violencia

En caso de que la respuesta sea SI, preguntar, ¿qué le dijo? _____

E. SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN BRINDADA

15. La atención que recibió la/lo dejó: Muy satisfecha/o Satisfecha/o
Poco satisfecha/o Nada satisfecha/o

G. OTROS SERVICIOS

16. ¿Vino con algún niño o niña? SI NO

16.1 Edad: menor de 2 años 2 a 5 años 5 a 10 años

17. Si es menor a 5 años, ¿lo llevó a la sala de juegos? SI NO

18. Tuvo juguetes a disposición SI NO

En caso de que la respuesta sea negaticva, preguntar ¿Por qué? _____

H. OTRAS OPINIONES

19. ¿Quiere opinar otra cosa de este servicio?

Firma de responsalbe de encuesta: _____

Luz S. Chung

ANEXO 7

ANEXO 7

Luis S. Burgos R.

No. ENTREVISTA	13
UBICACIÓN DEL ARCHIVO	CEPAM G
ENTREVISTADA (A)	LOURDES MENDIETA – TRABAJADORA SOCIAL
ENTREVISTADORA	LENNY QUIROZ
LUGAR	UNIDAD JUDICIAL FLORIDA

1. 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

A) 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 que todo, 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. Eso permite, por ejemplo algunas usuarias me han comentado que es diferente la atención de ahora con la de antes. Antes se ponía la denuncia, se daba la boleta, no teníamos que pasar por otros pasos, salvo en algunos casos cuando la atención era por medio de la fundación María Guare, algunas usuarias que han denunciado nos decían que iban a trabajo social, pero la atención no era exactamente como la que actualmente se está brindando.

2. Coméntenos los principales aspectos de la ruta de atención para los casos de violencia contra la mujer y la familia.

A) Lo que nosotros un poco vemos, la usuaria llega pone la denuncia, pero cuando llega en estado de crisis puede ser atendida por el área de psicología, o a veces cuando en un momento no hay nadie disponible la psicóloga la atiende, o la trabajadora social pero es el hecho, luego pone la denuncia la usuaria sube al primer piso que es que está el equipo técnico, pero ahora ha cambiado un poco, el área de psicología, por esta situación de turnos de rotación de las psicólogas, que ahora tienen que hacer turnos de noche, sábados y domingos entonces ya no contamos con la misma disponibilidad. Antes las cuatro psicólogas estaban de ocho a cuatro de la tarde brindando atención, ahora no, se les asigna un turno, pues la demanda no permite atender a todas las usuarias. Llegamos de cuarenta y cinco minutos a una hora de atención al usuario entonces la carga de la cantidad de usuarios que vienen a recibir el servicio no nos permiten atenderlos todos el mismo día, además en el caso de trabajo social tenemos que hacer visitas domiciliarias, claro en los casos que ameritan, porque tampoco a todos los casos podemos hacerle la visita, tenemos que hacer informes de peritajes para que lo reciban con tiempo, entonces son varias acciones que hay que analizar, todo el tiempo no nos permite atender al usuario entonces hay que darles formas. Al inicio había una carga fuerte a veces atendíamos hasta ocho, eso realmente era demasiado, no solo por el hecho de tener otras actividades, sino también por la carga emocional con que vienen las usuarias, entonces el hecho de darle un turno, que todo salió positivo, eso también permite a nosotros prepararnos, ellos llegan con la denuncia, en ese momento nosotros tenemos que leer la denuncia, entonces nosotros

comenzamos a preguntar sin una previa preparación, dando los protocolos precisamente preparar la entrevista con el usuario, hacerlo ya nos permite saber, pero hay personas que vienen con momentos de crisis, entonces por eso no es la cantidad de tiempo entre un usuario y otro. Yo creo que después de la atención del equipo interdisciplinario, una cosa que recién estamos empezando, el inicio no ha habido una intervención interdisciplinaria, sino que cada área atiende individualmente, recién en estos momentos estamos empezando en algunos casos a tener atención interdisciplinaria en caso de flagrancias donde los tres profesionales atendemos al usuario, y después de la atención intercambiamos criterios y elaboramos un informe. Esto lo estamos empujando en este periodo, incluso al inicio yo creo de la apertura de las instalaciones en el sur también bajo un poco la demanda, pues los tres primeros meses como no había ni en el norte ni en el sur, era súper elevado la atención, eso nos permite ver las cosas, primero tener un mirada integral, lo que desde mi punto de vista, muchas de las causas ameritan una antesala en que aspectos, porque hay personas que vienen y de pronto no están seguras de la denuncia; por ejemplo a mí me sucedió, la usuaria me dijo: no yo solo quiero mi boleta; entonces hay que tratar de persuadir esta situación entendido bien donde está, conversar bien, pero entonces ya no regresan. Y esto genera desgaste de tiempo, de recursos y en ese aspecto de pronto 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. Entonces yo sí creo que hace falta sensibilización para que se informe, se diga a las usuarias de la importancia de la denuncia y a la importancia de que ellos colaboren que es precisamente para su protección.

Otro de las partes que yo veo como importante, desde mi punto de vista, el hecho no solo debe ser sancionado, la sanción es importante porque es una violación de derechos pero que 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, yo creo que, y también 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, por ejemplo los servicios que hay que nosotros los identificamos, el de la Martha Roldós, el del hospital de Guayaquil que no les cobra, porque CEPAM tiene un costo que a veces las usuarias no tienen para ese costo aparte de que CEPAM está en el sur, el otro en el norte, lo que les representa la movilización, es un costo, tengo entendido no estoy segura es como diez dólares y si va varias veces por semanas y peor si ella depende económicamente de él. En cambio las hemos enviado a la marta, 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, entonces ese para mí es otro, como hay dos o tres cosas que deben articularse a la ruta, hay para mí en estos tres meses, que bueno que puedo hablar, contarle a alguien, 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 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.

3. ¿Cómo valoraría la capacitación recibida por el Consejo de la Judicatura en este modelo de atención?

A) NC

4. Antes, ¿había atendido casos de violencia contra las mujeres? Comente

A) No desde la parte de justicia sino desde la parte educativa.

5. ¿Cómo se ha sentido en la importante función que desempeña en esta Unidad Judicial?

A) NC

6. ¿Cuánto tiempo establece la ley para entregar las medidas de amparo?

A) Yo tengo entendido que es inmediato, pone la denuncia en el mismo día.

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

A) NC

8. De acuerdo con lo anterior, ¿cuáles son los criterios para la entrega de las medidas de amparo que se aplican en esta unidad judicial especializada?

A) NC

9. ¿Cuáles son los derechos de las mujeres más vulnerados, según lo que ha podido observar en el cumplimiento de sus funciones?

A) NC

10. Hemos encontrado que algunas usuarias esperan hasta 72 horas para que se les entregue sus medidas de amparo, ¿a qué atribuye este hecho?

A) La verdad es que ahí yo no sabría porque eso es entre la parte de la primera acogida y los jueces

Leidy Quintero

11. En esta unidad se realizan turnos fin de semana y nocturnos, comente por favor

A) En esta unidad realizan turnos de noche y los fines de semana médico y psicológico

12. ¿Qué medidas que se están tomando para cuando los sorteos caen en jueces que no están por turno?

A) NC

13. A su criterio, ¿cuáles son las mayores dificultades que enfrenta la ruta de atención a las mujeres en situación de violencia?

A) 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. Si está en crisis sube para atenderla inmediatamente y de ahí sigue todo el proceso, 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, que a veces se suele presentar porque esperan mucho tiempo pero por ejemplo no es responsabilidad de los técnicos porque igual si la persona viene, cuantos 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

14. ¿Qué tipo de apoyos requiere el equipo para superar los aspectos mencionados por usted en la atención a usuarias?

A) NC

15. La salida de usuarias y agresores por la misma puerta, presencia de agresor en el mismo sitio en la sala de espera....usuarias se sienten intimidadas, en cambio no deja ingresar a familiares que las apoyan

A) NC

No. ENTREVISTA	14
UBICACIÓN DEL ARCHIVO	CEPAM G
ENTREVISTADA (A)	IBETH VERA-AYUDANTE JUDICIAL 3
ENTREVISTADORA	LENNY QUIROZ
LUGAR	UNIDAD JUDICIAL FLORIDA

1. 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

A) 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 un 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.

2. Coméntenos los principales aspectos de la ruta de atención para los casos de violencia contra la mujer y la familia.

A) La ruta de atención. Nosotros nos guiamos siempre por los requisitos que necesitan para la presentación de la denuncia, un requisito indispensable para que el proceso no quede en la impunidad, necesitamos la dirección exacta del agresor, pedimos que llenen unas hojas de formularios, nombres completos y dirección, 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 el está siendo denunciado para que responda por estos hechos de violencia.

B) Y si en un caso la usuaria no se acuerda de la dirección, ¿se le daría las medidas de amparo o no?

A) Sí, eso se lo manda a completar luego, bajo el criterio de la jueza, si se la puede tomar, pero en primera instancia debe saber el usuario que necesitamos de la dirección

3. ¿Cómo valoraría la capacitación recibida por el Consejo de la Judicatura en este modelo de atención?

A) Muy buena, hemos realizado talleres, después de la jornada de trabajo, para no afectar la atención de los usuarios

4. Antes, ¿había atendido casos de violencia contra las mujeres? Comente

A) Yo sí, yo trabajaba en comisarías de la mujer y creo que me considero más sensible de la problemática que nosotros vemos a diario, y no puedo decir que no me afecta, si me afecta, si afecta en un grave porcentaje en la vida de uno

Lenny Quiroz

5. ¿Cómo se ha sentido en la importante función que desempeña en esta Unidad Judicial?

A) Yo me he sentido bien porque después de que termino de hablar con los usuarios, les explico el proceso como es, que por favor no los vayan a dejar en el abandono por bienestar de ellas y sus familias, continuar este proceso, entonces me siento bien cuando a ellas les reitero, que no los abandonen, ellas dicen que no los van abandonar pero hay casos que también no me puedo sentir bien en decir, no ustedes pusieron la denuncia pero ahora me retiro, no quiero seguir más, tengo miedo de seguir este proceso entonces si hay una preocupación por que uno no sabe qué cosas existirán en la casa de ella, no sabe cómo va estar y más que todo cuando tienen hijos y son los niños los que sufren

B) Ud. ¿Qué hace cuando la usuaria solamente quiere una boleta de auxilio, pero no quiere meter preso al padre de sus hijos?

A) Yo igual les tomo la denuncia porque si ella me está diciendo eso es un riesgo eminente que está sufriendo, sin embargo le indico que eso no es como antes que son como las comisarias dejaban la denuncia y se iban con su boleta de auxilio, esto es un proceso que tiene que continuar, es así que dentro de la denuncia, hay un decreto en que se le advierte las responsabilidades penales y civiles que origina la presentación de denuncia temerarias y maliciosas, entonces se le puede revertir en contra del usuario por no comprobar esta denuncia, entonces les doy a conocer este por menor para que ellas sepan que esto no lo pueden dejar en abandono, tienen que continuarlo.

6. ¿Cuánto tiempo establece la ley para entregar las medidas de amparo?

A) La ley indica que las medidas de amparo son de aplicación inmediata, es decir que el usuario se acerca a denunciar y la jueza debería disponer que las medidas de amparo se den

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

A) 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.

B) Pero ahí ¿cómo lo valorizan, por ejemplo cuando la ve golpeada usted, la valoriza por ese estándar?

A) 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.

Laura S. Duran