

**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  
VALDIVIA SUR EN EL PERIODO DE  
SEPTIEMBRE 2013 A ENERO DE 2014”**

**INFORME FINAL**

**EQUIPO DE VEEDORAS:**

ALICIA MARLENE VARGAS MARTINEZ  
MARINA ISABEL ESPAÑA SANCHEZ  
LADY VANNESA CALDERON DESIDERIO  
AMERICA DEL CARMEN RODRIGUEZ AVALOS  
NEURALIS ASTERIA COROZO AYОВI  
ANGELA JULIETA MONSALVE ALMONACID

**GUAYAQUIL ENERO 2014**

*ik*

# 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	14
Hallazgo 3 Entrega tardía de medidas de amparo	20
Hallazgo 4 Revictimización de usuarias	25
Hallazgo 5 Audiencias sin realizar y causas sin resolver	29
Hallazgo 6 Capacitación a servidores-as	32
Hallazgo 7 Prácticas positivas observadas	36
Casos significativos	37
Conclusiones	40
Recomendaciones	44
Equipo de veedoras	47
Anexos	48
Glosario y abreviaturas	49
Bibliografía	50
Indice de Cuadros	51
Indice de tablas	52
Indice de gráficos	53
Indice de fotos	54

# ANTECEDENTES

---

El presente informe corresponde al proceso de vigilancia ejecutado en la Unidad Judicial Especializada en Violencia contra la Mujer y la Familia Sur, 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 Sur - Valdivia- 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

1

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 del Modelo de Atención a mujeres víctimas de violencia del CEPAM - Guayaquil

La creación de las 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<sup>1</sup>a un grupo de 6 orientadoras, para conformar un equipo de veedoras en la nueva Unidad Judicial Especializada de Violencia contra la Mujer y la Familia Sur. La 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.

---

<sup>1</sup>Art. 7, Reglamento General de Veedurías Ciudadanas, CPCCS.

14

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 Valdivia Sur.

Ámbito de acción: Unidad Judicial Especializada de violencia contra la mujer y la familia Sur, 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:
  - Alicia Marlene Vargas Martínez
  - Marina Isabel España Sánchez
  - Lady Vannessa Calderón Desiderio-Coordinadora
  - América Del Carmen Rodríguez Avalos
  - Neuralis Asteria Corozo Ayoví
  - Angela Julieta Monsalve Almonacid
- Roles y dinámica interna:
  - Dentro de la veeduría planificábamos diariamente la distribución interna de cada una en los diferentes espacios de la unidad vigilada.
  - Organizamos el cronograma de vigilancia, el cual se cumplió en un 90%.
- Facilidades y dificultades
  - Se obtuvo a tiempo los instrumentos para la aplicación de la veeduría.
  - Se dieron facilidades de parte de la coordinadora de la Unidad Judicial Valdivia Ing. Elena Vásconez para la ejecución de la veeduría.
- Plan de trabajo y cronograma de veeduría (Anexos 1 y 2).

2

## 2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- Un recorrido para reconocimiento del lugar donde se desarrollaría la veeduría, que permitió la observación de la estructura y distribución física de oficinas.
- Solicitudes de pedidos de información a Coordinadora de Unidad y Consejo de la Judicatura (Anexo 3):
  - ✓ Nómina de funcionarios a septiembre de 2013 (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 de 2013. (Anexo 5)
  - ✓ Estadística de tipos de violencia y medidas de amparo entregadas durante los meses de septiembre a diciembre de 2013 (Anexo 5).
  - ✓ Estadística de productividad de cada jueza - juez
  - ✓ Información de audiencias programadas, realizadas, suspendidas y fallidas. (Anexo 5)
  - ✓ Información estadística de casos resueltos en la unidad por cada jueza-juez (Anexo 5)
- Aplicación de 546 encuestas de opinión y 200 tarjetas de monitoreo<sup>2</sup> (TM) a usuarias de Unidad Judicial; 12 entrevistas a servidores públicos de la Unidad Judicial, 3 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 no se realizó.
  - 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.

---

<sup>2</sup> Ver glosario pág. 49

# CUERPO DEL INFORME

## Metodología

El proceso de vigilancia se desarrolló aplicando instrumentos de observación directa con Tarjetas de Monitoreo (Anexo 6); Encuestas de opinión a usuarias (Anexo 7); Entrevistas a Servidores de la Unidad Judicial (Anexo 8); Estadísticas entregadas por Consejo de la Judicatura (Anexos 5) y CAUSA 1637 (datos suministrados por la página web del Consejo de la Judicatura del Guayas) (Anexo 10).

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

APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS/ESPACIOS DE UNIDAD JUDICIAL	ENCUESTAS	TARJETAS DE MONITOREO
Sala de espera general, ubicada en planta baja.	252	76
Salas de espera de primera acogida	99	32
Salas de espera de Equipo técnico	116	20
Salas de espera de Audiencias y Defensorías Públicas	79	72
<b>TOTAL</b>	<b>546</b>	<b>200</b>

4

Se tomaron, para este informe, las encuestas válidas (532) y las tarjetas de monitoreo efectivas (198).

## 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 Judicatura<sup>3</sup>, en el que se incluye un Modelos de Atención, y tomando como referencia la legislación nacional e instrumentos internacionales<sup>4</sup> acerca de los Derechos de la Mujer y la violencia de género, también se tomó como referencia el Modelo de Atención Integral y Especializada a la Violencia hacia las Mujeres<sup>5</sup>.

Las variables observadas fueron:

1. Enfoques y Principios del Modelo de Gestión Judicial para las Unidades Judiciales de Violencia contra la Mujer y la Familia (MGJUJE), que incluye dos Modelos: Modelo de Gestión Judicial (MGJ) y el Modelo de Atención de la Unidad Judicial (MA)<sup>6</sup>.

<sup>3</sup>Resumen ejecutivo entregado por Consejo de la Judicatura, en charla de expertos-as a equipo de veedoras.

<sup>4</sup> Constitución de la República del Ecuador; Ley 103 Contra la violencia a la Mujer; Convención de Belem do Pará, Declaración y Plataforma de Acción de Beijing, Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer, Beijing 1995; Convención sobre la eliminación de todas las Formas de discriminación contra la mujer CEDAW, Informe sobre el 19º período de sesiones (4 de diciembre de 2009 y 17 a 21 de mayo de 2010)

<sup>5</sup> 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

<sup>6</sup> Ver glosario pág. 49

2. Etapas de Atención definidas en el Modelo de Gestión (MG) de la Unidad Judicial.
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.

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 y de Atención en las Unidades Judiciales Especializadas de Violencia contra la Mujer y la Familia.

5

## **Alcance de veeduría**

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.

# Descripción de las encuestadas

Se abordó a un total de 532 usuarias, el 46,2 % en la Sala de espera ubicada en la planta baja; 21,2% en la sala de espera del Equipo técnico; un 18,1% son usuarias que se encontraban en la sala de primera acogida y finalmente el 14,5% corresponde a aquellas que estaban en la salas de audiencia.

A continuación se hace una descripción por edad, sexo, estado civil y número de hijos-as de la población encuestada durante el periodo de vigilancia en la Unidad Judicial.

Gráfico No. 1

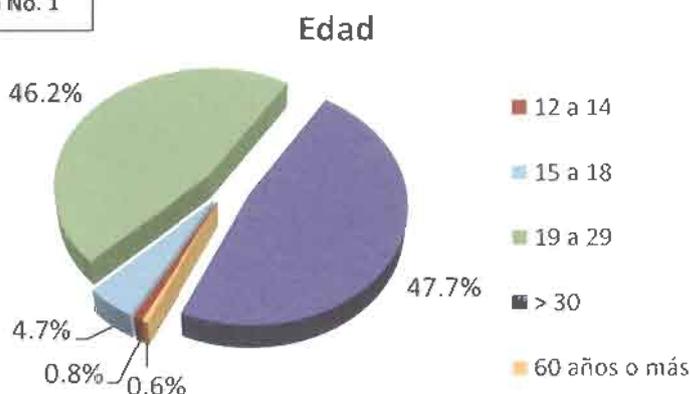


Tabla No. 1

12 a 14	15 a 18	19 a 29	> 30	60 años o más	Total
4	25	246	254	3	532
0,8%	4,7%	46,2%	47,7%	0,6%	100,0%

Fuente: Encuestas aplicadas por Veeduría UJ-UVF-GYE-SUR Valdivia.

El grupo mayoritario corresponde a mujeres mayores de 30 años, 47,7%, le sigue inmediatamente con el 46,2% el grupo de mujeres entre los 19 y 29 años de edad, es decir lo que se reconoce como el grupo de jóvenes; mientras que un 4,7% son adolescentes entre los 15 y 18 años de edad, siendo los grupos minoritarios con menos de 1% cada uno, el de adolescentes menores de 14 años y mayores de 60 años.

Gráfico No. 2

Sexo

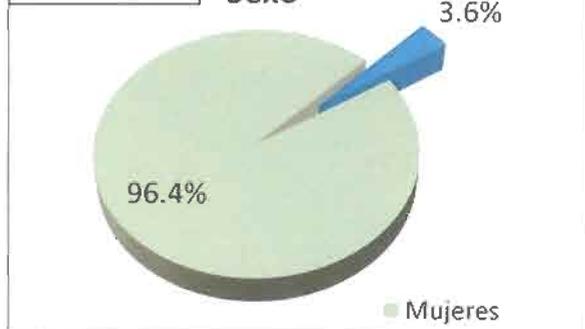


Tabla No. 2

Mujeres	Hombres	Total
513	19	532
96,4%	3,6%	100,0%

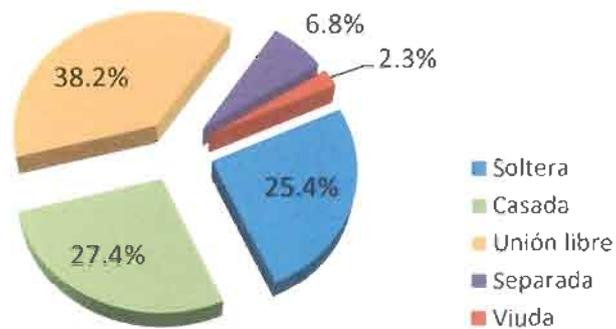
Fuente: Encuestas aplicadas por Veeduría UJ-UVF-GYE-SUR Valdivia

54

El 96,4% de las personas abordadas, fueron mujeres, apenas un 3,6 % 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.

**Gráfico No. 3**

**Estado civil**



**Tabla No. 3**

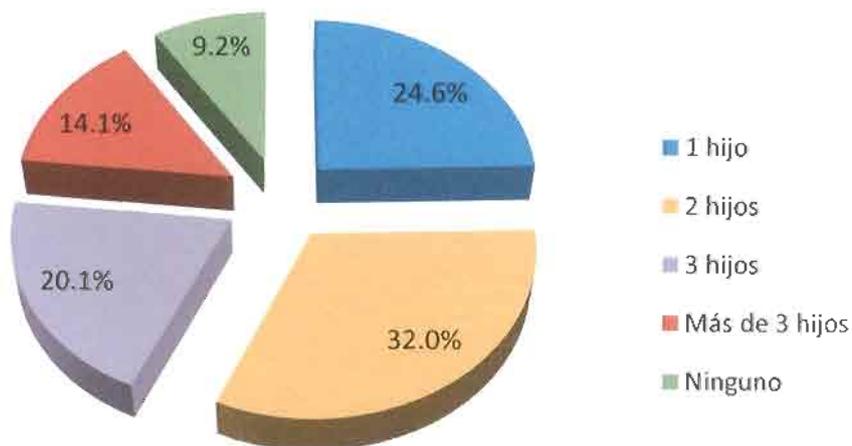
Soltera	Casada	Unión libre	Separada	Viuda	Total
135	146	203	36	12	532
25,4%	27,4%	38,2%	6,8%	2,3%	100,0%

Fuente: Encuestas aplicadas por Veeduría UJ-UVF-GYE-SUR Valdivia

En cuanto a su estado civil, se puede distinguir tres grupos importantes: 38,2% en Unión libre; el 27,4% están casadas y 25,4% que estando solteras viven situaciones de violencia.

**Gráfico No. 4**

**Número de hijos**



Fuente: Encuestas aplicadas por Veeduría UJ-UVF-GYE-SUR Valdivia

Handwritten mark or signature.

Tabla No. 4

1 hijo	2 hijos	3 hijos	Más de 3 hijos	Ninguno	Total
131	170	107	75	49	532
24,6%	32,0%	20,1%	14,1%	9,2%	100,0%

Fuente: Encuestas aplicadas por Veeduría UJ-UVF-GYE-SUR Valdivia

La mayoría de ellas tiene hasta 2 hijos o hijas; un 24,6% un hijo y el 20,1% tres hijos. Porcentajes menos altos corresponden a las que tienen más de tres hijos, 14,1%; y quienes no tienen hijos el 9,2%.

En resumen se puede afirmar que la población encuestada que acude a la Unidad corresponde mayormente a mujeres entre los 19 y 29 años, es decir en plena edad fértil, y cuyo estado civil es unión libre en su mayoría, y grupos apenas más pequeños de casadas o solteras. Además se debe considerar que en suma el 52% tienen de entre dos y tres hijos.

*Handwritten signature*

# HALLAZGOS

---

## 1. RELACIÓN ENTRE MODELO DE GESTIÓN Y MODELO DE ATENCIÓN

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 éste y la Coordinadora Administrativa de la Unidad, quien en entrevista indicó que *“Los protocolos que estamos usando en el momento son protocolos que aún no han sido autorizados pero están siendo aplicados para la atención...”*<sup>7</sup>; razón por la cual no podía facilitarnos dicha información.

Posteriormente en charla de expertos<sup>8</sup> fueron entregados dos documentos: “Resumen Ejecutivo, Modelo de Gestión Judicial para las Unidades Judiciales de Violencia contra la mujer y la Familia” (dentro de este documento se habla de tres anexos que no fueron facilitados) y un Power Point del “Modelo de Gestión Judicial para las Unidades Judiciales Especializadas en Violencia contra la mujer y la Familia”. (Anexo 10)

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 respuesta 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.

9

El Modelo de Gestión Judicial para estas unidades proporciona el marco teórico del cual emana un conjunto de definiciones, principios, funciones, protocolos, perfiles profesionales y demás lineamientos para brindar un servicio de calidad a las personas que son víctimas de la violencia intrafamiliar.<sup>9</sup> Aspectos que caracterizan y son parte constitutiva del Modelo de Gestión.

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 se puede apreciar en el siguiente cuadro:

---

<sup>7</sup> Ver Anexo 10 “Resumen Ejecutivo de Modelo de Gestión Judicial para Unidades Especializadas de Violencia Contra la Mujer y la Familia, Consejo de la Judicatura, s/f.

<sup>8</sup> Actividad gestionada y realizada el día 20 noviembre del 2013 por CPCCS, como parte del acompañamiento técnico que brinda a procesos de veeduría ciudadana.

<sup>9</sup> Pág. 2 del mencionado documento.

Cuadro No. 2

ANÁLISIS COMPARATIVO DE MODELOS INCLUIDOS EN EL MODELO DE GESTION JUDICIAL PARA UNIDADES JUDICIALES DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER Y LA FAMILIA	
MODELO DE GESTION JUDICIAL	MODELO DE ATENCION
<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. (no se explicitan en el documento cuáles)</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>Principio y enfoques:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Abordaje intersectorial; No revictimización; Atención Oportuna; Trato igualitario y no discriminatorio</li> <li>Enfoques de: Género; Derechos Humanos; Integralidad e interculturalidad.</li> </ul>	
ETAPAS/PROCESOS	ETAPAS/PROCEDIMIENTOS
<ol style="list-style-type: none"> <li><b>Admisión Inicial:</b> Recepción de datos, calificación de competencia, información de usuaria tipo de servicios.</li> <li><b>Atención Básica:</b> 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 y a cargo de profesional de Psicología*</u> Valoración del daño a cargo de Profesional Médico-a</li> <li><b>Primeras diligencias</b> Investigación y medidas de protección Conocimiento del expediente a juez-a y dictamen inmediato de medidas de amparo, Citaciones, Examen pericial</li> <li><b>Atención especializada y práctica de pruebas</b> <u>Detectar niveles de riesgo para la vida de la víctima</u> Valoración del daño Intervención pericial</li> <li><b>Audiencia, reparación y restitución de Derechos</b> Emisión de sentencia Notificación respectiva</li> <li><b>Seguimiento del Caso y resolución</b> Equipo técnico hace seguimiento en caso que se dictamine ayuda psicológica</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>Atención Básica o entrevista Inicial</b> Motivación al proceso <u>Detección del riesgo y daño</u> Orientación, información y derivación de la Demanda</li> <li><b>Atención Especializada y prácticas periciales</b> <u>Detectar niveles de riesgo</u> Valoración del daño Levantar pericias forenses</li> <li><b>Audiencia</b> Generar y garantizar condiciones para que solicitante de justicia y protección quede libre de presiones y/o coacciones.</li> </ol>

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 (MA): 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 que puede conllevar a que el servidor-a no realice el procedimiento, pues queda a criterio de la autoridad (juez-a) y se condiciona a éste el hacer la detección del riesgo.
  - b. La detección del riesgo, bajo esta condición queda limitada al Psicólogo-a, sin embargo hay otros recursos a cargo de la trabajadora social.
  - c. 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. Por lo tanto se evidencia una imprecisión que puede acarrear serias dificultades para el cumplimiento de sus funciones a los-as servidores-as, pero lo más grave que no se garantice un debido proceso para las víctimas de la violencia de género.
  - d. Al no existir un protocolo para este procedimiento queda a la libre percepción del servidor-a su realización.
  - e. La Etapa de Seguimiento se considera sólo dentro del MGJ, mas no en el MA, cuando debería ser parte de éste último, considerando que requiere de atención especializada.

Los roles están señalados en el Modelo de Gestión 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 UNIDAD JUDICIAL
Judicial	<p><b>Juezas y jueces</b> Autoridad que exige cumplimiento de normativa nacional e internacional.</p> <p><b>Secretario-a:</b> apoyo directo a jueces, tramitación de causas, escritos y documentos que ingresan a Unidad Judicial en plazos determinados.</p> <p><b>Analista Judicial 3</b> ejecuta la etapa de atención básica o entrevista de acogida.</p> <p><b>Ayudante judicial 1</b> asistencia al área jurídica: ingreso de causas, archivo, estadística, seguimiento de casos.</p> <p><b>Amanuense</b> atiende al público.</p>
Técnica	<p><b>Trabajadora social, Psicólogo-a; Medica-o</b> detecta riesgos y valora el daño a la víctima</p>
Administrativa	<p><b>Coordinador-a</b> administrativa organiza y controla gestión administrativa entre áreas</p> <p><b>Citador-a:</b> Gestiona citaciones a Audiencias.</p> <p><b>Tecnólogo-a</b> 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

2. Al comparar lo establecido en el MGJ con las respuestas de los-as servidores-as entrevistados, se puede comprobar que no identifican, entre las características del Modelo: 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. De lo dicho 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.
3. Las-os servidoras/es de la Unidad entrevistados<sup>10</sup> al responder se limitaron a señalar aspectos administrativos: funciones y tipo de profesionales que han sido incluidos en el Modelo de Gestión; así como los requisitos para la denuncia: documento de identidad de denunciante y dirección de demandado. Otro aspecto que mencionan es la privacidad y celeridad como parte de la atención más humana que deben dar a usuarias.
4. Por otra parte, el MG entre sus aspectos relevantes, contempla el desarrollo de un registro de antecedentes de violencia y valoración del riesgo<sup>11</sup>, no obstante, al indagar respecto de cómo valoran los factores de riesgo, los ayudantes judiciales, no distinguen con claridad este procedimiento, ni hacen mención de éstos. Por las respuestas de los-as servidores-as entrevistados se evidencia la falta de un modelo de registro y de guías, lineamientos y protocolos. Cabe señalar que se identificó respuestas acertadas de algunos-as servidores-as:

Cuadro No. 4

P: ¿Cómo valora los factores de riesgo que enfrentan las usuarias en su situación de violencia?	
CARGO	IDENTIFICACION DE RIESGO
Ayudante judicial	"Haciendo las preguntas indicadas al usuario"
Amanuense	"Yo valoro esos aspectos, cuando me dicen que tienen el temor de denunciar porque viven en casa del agresor o viven con familia del agresor, entonces el factor económico lo impide, pues no tienen a dónde ir con sus hijos entonces en esos casos hay unas medidas de amparo que indica que pueden estar con el agresor pero evitar que el agresor se le acerque."
Médica:	"Se podrían valorar como físicos, psicológicos, económicos, hay muchas que son dependientes del agresor, es su fuente de ingreso para sus niños entonces ellas se "acostumbran" al riesgo, por decirlo así por años, pero ellas no lo toman como una agresión hasta que ponga en riesgo su vida. Yo les he preguntado: ¿le ha pegado antes? Y dicen: no, antes solo han sido cachetadas o me araña."
Ayudante Judicial 3	"Hay medio, leve y alto; la mayoría son entre medio y alto. El medio son las agresiones verbales."

Fuente: Entrevistas aplicadas por Veeduría UJ-UVF-GYE-SUR Valdivia

<sup>10</sup> Ver Anexo 8 documento con transcripción de entrevistas

<sup>11</sup> PPT 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.

El aspecto administrativo tiene un mayor peso frente al de servicio y protocolos de atención. Al no estar oficializado un modelo de atención, persisten miradas y prácticas poco compatibles con un enfoque de género más acucioso, para la atención de casos de violencia a la mujer y la familia, considerando que un 94 % de acudientes son mujeres, no se reconoce la frágil situación en la que éstas se encuentran al momento de denunciar, ya que en la atención falta incluir pautas y mecanismos precisos (preguntas o escucha atenta al relato de usuaria para ir identificando situaciones de riesgo) a seguir para la valoración del riesgo y su respectivo modelo de registro. Conjuntamente es necesario que identifiquen la importancia de brindar información relativa a sus derechos, el tipo de acciones a seguir en caso de peligro y qué mensajes pueden provocar la doble victimización ya está directamente relacionada a las concepciones relativas a las relaciones de poder, los patrones culturales y su efecto sobre las mujeres y la situación de violencia que enfrentan. Aspectos que incidirán en buena medida en la celeridad, eficiencia y efectividad que se brinde en la atención y protección a la víctima de violencia que acude a la Unidad; como se analizará de forma detallada más adelante.

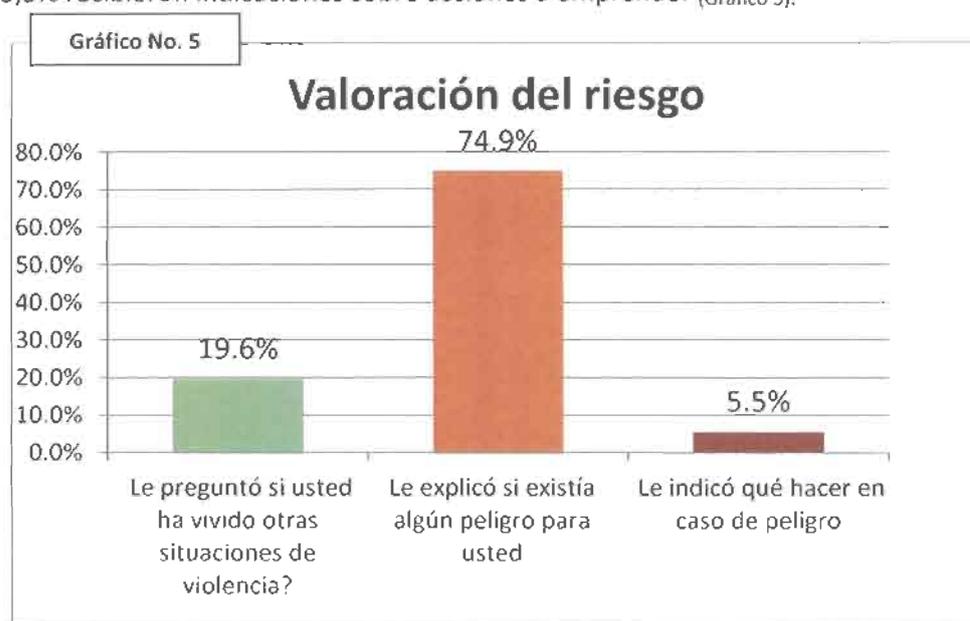
## 2. VALORACIÓN DEL RIESGO, SIN PROTOCOLO

En el Modelo implementado por la Unidad Judicial, consta este procedimiento de manera distinta e incluso confusa en ambos modelos (MGJ y MA); en el de Gestión Judicial se considera en la etapa de Atención básica a petición de juez-a y lo debe realizar el equipo técnico; 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.<sup>12</sup>

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) identificarlos 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 un 19.6% de ellos indagaron sobre situaciones anteriores de violencia que la usuaria haya vivido, por lo tanto no se recabó información vital para poder realizar un efectiva medición del riesgo. Un 74,9% de las encuestadas indicaron al servidor situaciones de peligro, aunque solo un 5,5% recibieron indicaciones sobre acciones a emprender (Gráfico 5).



Fuente: Encuestas aplicadas por Veeduna UJ-UVF-GYE-SUR Valdivia

2. Las respuestas que servidores-as dieron a las usuarias respecto a qué hacer frente a las situaciones de peligro que ellas señalaron en la atención, como que podía volver a agredirla e incluso matarla, se resumen en el siguiente cuadro:

<sup>12</sup> Al respecto se puede revisar el Cuadro 2 de este informe

Tabla No. 5

Le indicó qué hacer en caso de peligro	
Llamar a policía, UPC cercano, 911; buscar patrullero (si la golpea o se acerca)	17.1%
Poner la denuncia	46.4%
Le dio medida de amparo, haga valer la boleta de auxilio, sacar al agresor de casa, orden de alejamiento.	6.8%

Fuente: Encuestas aplicadas por Veeduría UJ-UVF-GYE-SUR Valdivia

Si bien el Modelo debe procurar motivar a la víctima hacer la denuncia de los hechos de violencia, preocupa saber ¿Qué se está haciendo en los casos en que la víctima no decide hacer la denuncia?; ¿Queda registrado el caso y se distingue en la estadística a fin de tener claridad respecto a atención brindada en la Unidad y permitir una dimensión más cercana al problema de la violencia contra la mujer?; ¿Se remite a algún tipo de atención de apoyo para que atienda su situación de violencia?

3. Se encontraron respuestas ambiguas y revictimizantes, junto a un alto porcentaje de encuestadas que no respondió qué le dijo el servidor-a, a pesar de haber indicado la existencia de riesgo:

Cuadro No. 5

Respuestas imprecisas o revictimizante:(Tomadas textualmente de las encuestas)
<i>"Evitarlo"</i>
<i>"Guardar distancia"</i>
<i>"Lo aleje de la cosa"</i>
<i>"Mantenerse alejado de él hasta la audiencia"</i>
<i>"Podía hacer cambio de domicilios si no se sentía segura"</i>
<i>"Que hable con jueza"</i>
<i>"Que lo mantenga alejado"</i>
<i>"Que no vaya a trabajar a ese lugar hasta que se calmen las cosas"</i>
<i>"Que no tenga miedo, que son amenazas nada más"</i>
<i>"Que se cuide para que el asunto no se complique más en vista de que es su hijo"</i>
<i>"Que tenía que cuidarse, que no anduviera saliendo y se quede dónde está"</i>
<i>"Que tenía que venir al día siguiente"</i>
<i>"Que tiene que hacer bien las cosas que no le hace, para que lo siga maltratando"...</i>
<i>"Salga adelante por sus hijos"</i>
<i>"Se cuide de acercamiento de pareja"</i>
<b>No contesta - No sabe</b>

Fuente: Encuestas aplicadas por Veeduría UJ-UVF-GYE-SUR Valdivia

4. Las entrevistas realizadas a servidores y servidoras de la Unidad permitieron identificar dificultades en el procedimiento, puesto que no supieron indicar cómo valora los factores de riesgo, tipo de riesgo que enfrentan las víctimas en su situación de violencia y la relación

entre esta valoración y los criterios para la entrega de medidas de amparo que se manejan dentro de la Unidad Judicial, a continuación el cuadro 6 nos resume sus respuestas:

Cuadro No. 6

CARGO/ CANTIDAD DE ENTREVISTADOS	IDENTIFICACION DE RIESGO	CRITERIOS PARA ENTREGAR MEDIDAS DE AMPARO SEGÚN RIESGO
<b>Amanuense: (1)</b>	"Yo valoro esos aspectos, cuando me dicen que tienen el temor de denunciar porque viven en casa del agresor o viven con familia del agresor, entonces el factor económico lo impide, pues no tienen a dónde ir con sus hijos entonces en esos casos hay unas medidas de amparo que indica que pueden estar con el agresor pero evitar que el agresor se le acerque."	"Se les indica a los usuarios que continúen con el proceso, que hagan la denuncia, porque muchas veces vienen solo por la boleta y deben hacerse una serie de valoraciones."
<b>Ayudantes judiciales: (2)</b>	a. "Haciendo las preguntas indicadas al usuario" b. "Las usuarias vienen con mucho temor, pero se les hace entender que desde que entran aquí el estado las está protegiendo."	a. "La persona que está más afectada es a quien tratamos de que su medida de amparo este lo más rápido posible." b. "Cuando receptamos denuncias tratamos de ser lo más claros para que los jueces que no tienen contacto con el usuario puedan otorgarle las medidas de protección adecuadas. Le aclaramos al usuario que todo lo que dice debe ser verídico, pues estará sujeto a investigaciones."
<b>Ayudantes judiciales 1: (3)</b>	a. No Contesta b. "La situación siempre es de alto riesgo, no hay que esperar que vengan gravemente lastimadas." c. "La mayoría de las mujeres en alguna situación han sido víctimas de violencia intrafamiliar, creo que es algo que hay que reducir con campañas."	a. "El juez califica la denuncia, y otorga medidas de protección." b. "Cuando las personas manifiestan riesgo de volver a ser agredidas." c. "Los únicos que pueden otorgarlas son los jueces."
<b>Analista judicial 3: (1)</b>	"Hay medio, leve y alto; la mayoría son entre medio y alto. El medio son las agresiones verbales."	"Las medidas de amparo pueden ser desde una boleta de auxilio hasta una orden de alejamiento."
<b>Guardia: (1)</b>	"Ellas corren un alto riesgo frente a su familia, a su pareja"	
<b>Secretarios: (2)</b>	a. "Aquí yo he palpado, que en un 90% la violencia se da en un estrato económico bajo." b. "De acuerdo a los estados, si es una persona embarazada, si el agresor usa armas, si el agresor la ha agredido frente a sus hijos, si lo ha hecho en la calle, la falta de límites, si la víctima tiene o no apoyo familiar."	a. "El grado de violencia, cuando se trata de violencia física lo considero como secretario muy grave." b. "Se otorgan las medidas de amparo en relación a lo que está en un documento, a veces si nos falta información, indagamos un poco más, porque en mérito de lo que está en el documento lo que nos dicen los compañeros tratamos de proteger de mejor forma a la víctima."

<b>Médica: (1)</b>	"Se podrían valorar como físicos, psicológicos, económicos, hay muchas que son dependientes del agresor, es su fuente de ingreso para sus niños entonces ellas se "acostumbran" al riesgo, por decirlo así por años, pero ellas no lo toman como una agresión hasta que ponga en riesgo su vida. Yo les he preguntado: ¿le ha pegado antes? Y dicen: no, antes solo han sido cachetadas o me araña."	"A la mayoría de las usuarias se les da la boleta de auxilio pero dependiendo el caso, cuando es violencia intrafamiliar, en el que se juega bienes, están discutiendo por una misma casa donde conviven 3 o 4 familias pueden hasta simular agresiones pero eso no lo podemos saber nosotros, en esos casos no se les puede dar una medida de desalojo o boleta de auxilio porque ninguno tiene el derecho de posesionarse de ese lugar. En el caso de violencia contra la mujer si se les da a todas"
<b>Coordinadora de la Unidad (1)</b>	"No los valoro yo, mi función es administrativa pero dentro de lo que observo es conversando con las usuarias"	

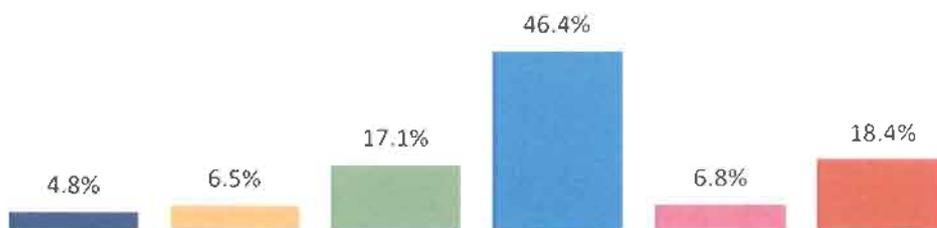
Fuente: Entrevistas a servidoras-es de Unidad Judicial por Veeduría UJ-UVF-GYE-SUR-Valdivia  
\*Los literales responden a lo dicho por cada entrevistado de acuerdo al cargo.

5. Se puede apreciar que los analistas judiciales 3 y ayudantes judiciales quienes obtienen la primera información por parte de las usuarias, manifiestan criterios muy disímiles entre sí, más bien de orden personal. Uno de ellos menciona como mecanismo las preguntas, pero no identifica con claridad cuáles, 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.

**Gráfico No. 6**

**Identificación de riesgos y acciones recomendadas**

- Identificación del riesgo por parte de servidor-a que la atendió:
- Respuestas imprecisas y revictimizantes:
- Llamar a policía, UPC cercano, 911; buscar patrullero (si la golpea o se acerca)
- Poner la denuncia
- Le dio medida de amparo, haga valer la boleta de auxilio, sacar a agresor de casa, orden de alejamiento
- NC



Fuente: Encuestas aplicadas por Veeduría UJ-UVF-GYE-SUR Valdivia

5. 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"<sup>13</sup>, 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-CJ-DNDMCSJ-2014-2) (Anexo 6).

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. 7

Fecha	Caso
2-oct-13	Mujer de más de 30 años, en unión libre, con más de tres hijos, denuncia violencia intrafamiliar, espera por cuarto día que le entreguen medidas de amparo otorgadas; ayudante judicial 3 no valora antecedentes de violencia, ni le indica qué hacer ante peligro que enfrenta.
2-oct-13	Mujer de más de 30 años, casada con tres hijos, acude a examen médico y servidor-a que atendió le dice "tiene que hacer bien las cosas que no le hace para que la siga maltratando" Las medidas de amparo le fueron entregadas al segundo día de poner la denuncia.
10-oct-13	Mujer mayor de 30 años, en unión libre, con dos hijos; al denunciar recibe como respuesta a su situación de violencia. "No tenga miedo que son amenazas nomás"
24-oct-13	Adolescente de entre 12 y 14 años, soltera, no tiene hijos. Acude a audiencia, que no se desarrolla. Es atendida por defensor público, se le indica que "se cuide ante acercamiento de pareja" no le dieron nueva fecha de audiencia, deberá llamar para la nueva citación.
29-oct-13	Mujer de más de 30 años, casada y con más de tres hijos, denuncia agresión física y acude a audiencia. El servidor no indagó situaciones previas de violencia, le indica que ante peligro llame a la policía y que presente medida de amparo, que se le entregó el mismo día que puso la denuncia. Su hija que también fue agredida por la misma persona, no recibe atención "bajo el argumento que sólo una persona puede denunciar". Comenta que en las afueras de la Unidad le ofrecen hacer la denuncia por 30 dólares y 50 dólares por la Audiencia.
22-nov-13	Una joven de entre los 19 y 29 años, soltera con más de tres hijos, denuncia amenazas que recibe y por segundo día debe acudir y esperar la entrega de medidas de amparo otorgadas por jueza.
5-dic-13	Una joven de entre 19 y 29 años, soltera y sin hijos, denuncia agresión física, espera las medidas de amparo otorgadas; ayudante judicial 3 indica que "por ahora no vaya a trabajar a ese lugar hasta que las cosas se calmen", sin indagar hechos de violencia anteriores.
5-dic-13	Una adolescente entre los 15 y 18 años, separada y con un hijo; denuncia maltrato psicológico acude a retirar medidas de amparo a dos días de denunciar. No le fueron dadas ni indicadas acciones a tomar en caso de peligro.
16-dic-13	Joven mujer entre los 19 y 29 años en unión libre, con un hijo, denuncia agresión física de su cónyuge, espera medidas de amparo por más de treinta minutos, el servidor que la atendió no indagó por situaciones previas de violencia y le indica que ante riesgo de volver a ser agredida llame a la policía.
17-dic-13	Una adolescente entre 12 y 14 años, soltera con un hijo, no recibe medidas de amparo al denunciar agresión verbal y psicológica de conviviente, ha acudido a la unidad por dos días. El ayudante judicial 3 que la atendió no indagó antecedentes de violencia, ni le dio indicaciones ante peligro que usuaria señaló a éste.

<sup>13</sup> Anexo 12 PPT entregado por servidoras del Consejo de la Judicatura en Charla con expertos en el marco de desarrollo de Veedurías Ciudadanas, contempladas por el CPCCS

20-dic-13	Una joven casada con tres hijos, entre los 19 y 29 años, denunció violencia física, espera medidas de amparo otorgadas, por segundo día; no se le preguntó por situaciones anteriores de violencia ni señaló qué hacer ante peligro.
-----------	--

Fuente: Encuestas aplicadas en Unidad Judicial por Veeduría UJ-UVF-GYE-SUR Valdivia

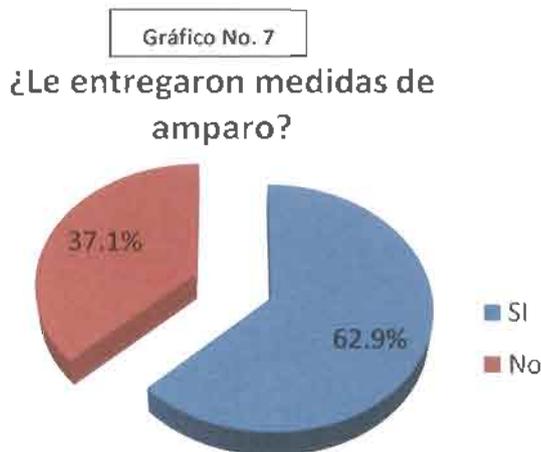
### 3. ENTREGA TARDIA DE MEDIDAS DE AMPARO

Las medidas de amparo, de acuerdo con el art. 13 de la Ley 103, deben otorgarse de manera inmediata por autoridad competente<sup>14</sup>, 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 juezas-as y secretarias-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. El 62,9% de usuarias respondió que se les había entregado medidas de amparo, y un porcentaje importante, el 37,1% indicó que no se les había entregado.

20



Fuente: Encuestas aplicadas por Veeduría UJ-UVF-GYE-SUR Valdivia

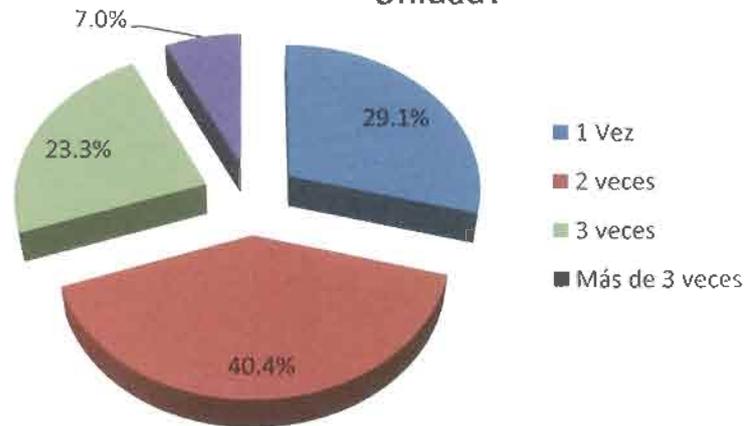
2. Acuden a retirar medidas de amparo por más de una ocasión, lo que se desprende al relacionar resultados de la encuesta respecto a cantidad de veces atendidas y tipo de

<sup>14</sup>Art. 13 de la Ley 103.

servicio recibido. Así, al consultar respecto a número de veces atendida, un 40,4% respondió que dos veces, un 23,3% hasta tres veces, y un 7% más de tres. (Gráfico 8)

**Gráfico No. 8**

**¿Cuántas veces ha sido atendida en esta Unidad?**

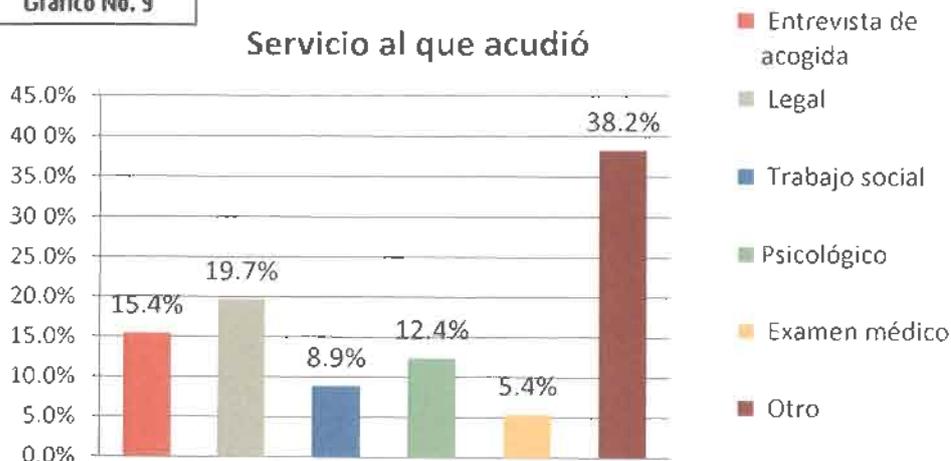


Fuente: Encuestas aplicadas por Veeduría UJ-UVF-GYE-SUR Valdivia

- Si bien la Unidad debe atender a la usuaria las veces necesarias para dar respuesta a su situación de violencia, preocupa que el servicio al que han acudido con más frecuencia sea retirar sus medias de amparo. Al consultar sobre los servicios que recibió, el 19.7% recibió atención legal, un 15.4% entrevista de acogida, mientras que un 38.2% refirió otros, de los cuales el 93,5%, aproximadamente, fue para retirar las medidas de amparo que no fueron entregadas el día en el que pusieron la denuncia, como se grafica a continuación, según resultados de la encuesta:

**Gráfico No. 9**

**Servicio al que acudió**



Fuente: Encuestas aplicadas por Veeduría UJ-UVF-GYE-SUR Valdivia

*[Handwritten signature]*

Gráfico No. 10

### Otros servicios por los que acudió



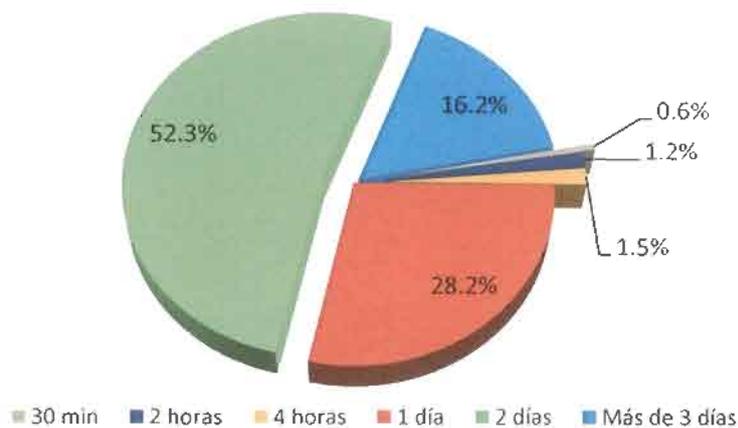
Fuente: Encuestas aplicadas por Veeduría UJ-UVF-GYE-SUR Valdivia

4. Al explorarse en quienes recibieron medida de amparo, cuánto tiempo transcurrió para recibir las, solo el 3 % las recibió el mismo día; el 52,3% respondió que dos días, y un 16,2% indicó que más de tres días, lo que en sumatoria corresponde al 68,5%.(Gráfico 11)

22

Gráfico No. 11

### ¿Cuánto demoraron en entregarle las medidas de amparo?



Fuente: Encuestas aplicadas por Veeduría UJ-UVF-GYE-SUR Valdivia

Los datos arrojados son preocupantes considerando que el artículo 13 de la Ley de 103 relativo al otorgamiento y entrega de medidas de amparo: "... las medidas de amparo deberán ser entregadas inmediatamente a fin de proteger a la víctima de posibles nuevas agresiones."

*Handwritten signature*

Respecto a la demora presentada en la entrega de medidas de amparo preguntamos a los servidores y servidoras de la unidad, estas fueron sus respuestas:

Cuadro No. 8

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

**Amanuense:**

"Esta unidad atiende desde las 8 am hasta las 5 de la tarde, recibe hasta 70 denuncias diarias, contamos solo con 5 jueces y 3 abogados de acogida, cada caso necesita un tiempo prudente por cada caso los abogados de acogida demoran hasta 40 minutos. A veces nos quedamos con menos jueces, porque tienen que hacerse cargo de dos juzgados."

**Ayudante judicial:**

- a. No hay suficiente personal, deberían sortearle causas a los jueces que están de turno.
- b. Generalmente manejamos las situaciones lo más rápido posible, esto pasa porque a veces los jueces están de turno, y esto es lo que atrasa la entrega de sus medidas pero les aclaramos que independientemente de tener o no una boleta de auxilio, ellas pueden acudir a un policía, porque están obligados a prestarles auxilio. Pero se les entrega la copia de la denuncia y la razón del sorteo, y si aun no se les ha dado las medidas y con eso indicarle al policía porque no tienen aún las medidas de amparo

**Ayudante judicial 1:**

- a. "Por los turnos que se dan en las noches"
- b. NC
- c. "Hace a aproximadamente un mes se vienen dando las flagrancias por eso los jueces están de turno y no vienen al siguiente día."

**Ayudante judicial 3:**

"Esta situación es reciente, desde que empezaron los turnos, ya que se van los jueces a Florida Norte con sus secretarios."

**Secretario:**

"La falta de jueces, no podemos abastecer a la comunidad del sur. Cuando nos toca turno, la usuaria viene pero no estamos"

**Secretaria:**

"Porque falta personal, a veces debemos irnos a audiencias."

**Médica:**

"A veces es más logística que otra cosa, los turnos hacen que no estemos todos aquí." *En casos que las usuarias requieren apoyo psicológico permanente, ¿qué se está haciendo?*

"Acá no podemos dar un seguimiento al caso, contamos con el apoyo de la sala de primera acogida del Hospital Guayaquil, donde dan seguimiento, allá pueden acudir las usuarias"

**Coordinadora de la Unidad**

"A la carga procesal que tiene esta unidad, al poco recurso humano versus la cantidad de usuarias que tenemos. Se ha aumentado en 72 horas por los turnos de los jueces los jueces se van y debemos esperar hasta el siguiente día."

**Fuente:** Entrevistas realizadas a servidores-as de la Unidad Judicial por Veeduría UJ-UVF-GYE-SUR Valdivia

5. 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 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 constitucional<sup>15</sup> debe brindarse a la usuaria y víctima de la violencia de género.

El monitoreo realizado permitió identificar como una de las posibles causas la demora en la firma de las medidas por parte de juezas y jueces, lo que se dio como respuesta al retraso en esta gestión fue que “la jueza no ha podido firmar porque estaba de turno”, “que regresaran al día siguiente o en la tarde del mismo día” y “que por favor esperaran”, sin dimensionar que ante las situaciones de violencia contra la mujer la “espera” puede acarrear nuevas agresiones tanto o más graves que las sufridas antes de la denuncia e incluso la muerte.

La situación presentada colige igualmente en la situación de desamparo y vulnerabilidad a la que se ven expuestas por no contar con estas Medidas, pero también por lo tortuoso y desgastante que se les vuelve el regresar varios días y esperar para ser atendidas para contar con sus medidas de protección.

---

<sup>15</sup>Arts. 75;76 y 86 (numeral 2) literal a)

#### 4. REVICTIMIZACION A LAS USUARIAS

La implementación del modelo de atención presenta serias dificultades en su efectividad para evitar que las víctimas de la violencia contra la mujer, vivan nuevas situaciones de violencia y queden desprotegida frente a los riesgos que corren su integridad y su vida; es decir la doble victimización de la mujer denunciante que requiere protección y justicia.

De acuerdo con el Modelo de Gestión Judicial 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. Las etapas de Atención Básica, Atención Especializada y Audiencia, son parte del Modelo de Atención (MA), es decir en estas tres etapas coinciden MGJ y MA, como se dijo anteriormente.

Dentro del Modelo se contempla, además, tres formas de entrada de causas<sup>16</sup>: 1.Flagrancia; 2.denuncia oral y, 3.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 (Foto 1), antes de pasar a Atención Básica, haciendo el siguiente recorrido:
  - a. Al llegar la usuaria es recibida por un-a guardia de turno, que pregunta qué va a hacer; luego de comentar a ésta-a, pasa a recepción.
  - b. En recepción, explica los hechos que motivan su presencia en la Unidad, antes que le entreguen un turno para ser atendida en primera acogida.
  - c. En la entrevista de acogida, relata los hechos que motivan su denuncia a un tercer servidor.



Foto 1 Recepción

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

<sup>16</sup>Señaladas en documento PPT relacionado a Modelo de Gestión Judicial para las Unidades Judiciales Especializadas en Violencia contra la Mujer y la Familia, entregado por Consejo de la Judicatura

*[Handwritten signature]*

- Los tiempos de espera son prolongados, esto se desprende de las encuestas aplicadas en cada uno de los espacios:
  - Sala de espera planta baja, (donde se entregan medidas de amparo) los tiempos de espera se concentran en dos y más de tres horas con un 34,1% y 30,8% respectivamente; es decir entre ambos rangos suman el 64,9%.
  - Salas de acogida o entrevista inicial, los porcentajes en los cuatro rangos son similares, bordeando el 25% en promedio, sin embargo dos horas y hasta tres horas de espera suman un porcentaje del 46,4%.
  - En la sala de espera de Atención especializada, a cargo del equipo técnico las usuarias han tenido que esperar dos horas el 30,2% y más de tres el 27,6%, si sumamos ambos valores nos da un total del 57,8%.

Tabla No. 6

Sala de espera	Encuestas válidas	Tiempo de espera a ser atendida				Total
		No tuvo que esperar	Más de 15 min	Dos horas	Más de tres horas	
Planta baja	211	21,8%	13,3%	34,1%	30,8%	100,0%
Primera acogida	71	26,8%	26,8%	23,9%	22,5%	100,0%
Atención especializada	116	20,7%	21,6%	30,2%	27,6%	100,0%
Total	398					

Fuente: Encuestas aplicadas por Veeduría UJ-UVF-GYE-SUR Valdivia

Gráfico No. 12



Fuente: Encuestas aplicadas por Veeduría UJ-UVF-GYE-SUR Valdivia

El tiempo de espera para recibir un servicio es un estándar de calidad incluido en muchos sistemas de atención al cliente tanto en empresas privadas como en entidades públicas, mas tratándose de servicios de atención a víctimas de violencia de género estos tiempos de espera se hacen críticos y altamente sensibles, dado que una mujer en esta situación, requiere por una parte de atención

*Jul*

inmediata (primera acogida, entrega de medidas de amparo) y por otra, de atención centrada en los detalles del relato y estado emocional, físico y psicológico de la denunciante (atención especializada).

El análisis de los datos arrojados en la encuesta, nos permite considerar una debilidad en la implementación del Modelo en cuanto a los tiempos de espera de las usuarias, que deben esperar días y horas por la entrega efectiva de sus medidas de amparo, tomando en cuenta la referencia a tipo de servicio recibido, cantidad de veces que han acudido a la Unidad, lo que constituye una forma de revictimización.

Así también en la atención especializada, como se ha podido apreciar anteriormente, la demora en la atención en esta etapa depende en buena medida del tipo y calidad de atención que el profesional del Equipo Técnico debe brindar a cada usuaria, pues implica rigor, orientación en derechos y aplicación de instrumentos, protocolos e instrumentos que permitan identificar las características particulares de la situación de la víctima, lo que lleva tiempos muy disímiles entre la atención a una usuaria y a otra. La demanda de atención especializada es alta y el recurso humano con que cuenta la Unidad no es suficiente, lo que trae consigo represamiento de citas y su inevitable distanciamiento en la citación con respecto a la fecha de denuncia, provocando otra forma de revictimización, al poner en juego la integridad de la víctima y una respuesta poco efectiva.

Este panorama, obliga a reflexionar respecto de la construcción e implementación de la red interinstitucional, en el que se incluya los Centros de Atención Integral a la violencia contra las Mujeres que el Estado ha venido creando y apoyando, así como otros servicios que deben ser implementados para facilitar la atención especializada y efectiva para las víctimas de este tipo de violencia, que además no es sólo la mujer sino, también, hijas e hijas u otros familiares testigos.

27

3. La confidencialidad y privacidad en la atención inicial, como en la de despacho es frágil y vulnera a la víctima, puesto que:

3. a. La entrega de medidas de amparo se realiza en la sala de espera de planta baja, de manera verbal llamando a cada usuaria por sus nombres y apellidos completos, lo cual implica la exposición de la usuaria ante terceros presentes en la Unidad Judicial. Esto fue evidenciado el 97,3% de las Tarjetas de Monitoreo aplicadas.
- 3.b. AL momento que la usuaria debe explicar los motivos de su asistencia a la Unidad en recepción para que le entreguen un turno, suele haber más de una persona en el lugar, quedando expuesta la usuaria a que su situación sea conocida por terceros no implicados, puesto que no se cuenta con un módulo a puerta cerrada.
3. c. El sistema de turnos no favorece una atención confidencial a las víctimas, puesto que se observó durante el monitoreo de actividades en la Unidad, que el 79,1% de las usuarias recibieron un turno manualmente, (Gráfico 4) y el marcador de turnos no avanzaba conforme la atención brindada, quedándose por horas en un mismo número, evidenciamos igualmente que el televisor que hace parte del sistema de turnos, 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.

3. d. La atención en defensoría Pública no cuenta con módulos cerrados, lo que hace imposible que haya la reserva requerida para estos casos.

Le entregaron un turno

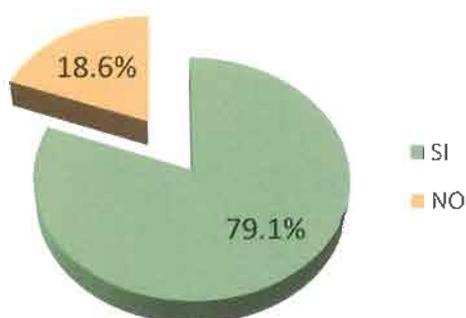


Gráfico No. 13

Fuente: Encuestas aplicadas por Veeduría GYE-SUR Valdivia



Foto 2

Fuente: Registro de imágenes Veeduría UJ-UVF-GYE-SUR UJ-UVF-Valdivia, Tomada el 5 de sept. 2013 a las 10H45 con un celular

A consecuencia de los tiempos de espera que debe soportar, además de verse obligada a explicar una y otra vez los hechos que la llevan a la Unidad Judicial, la usuaria se puede cansar de repetir los sucedido y debido a esto omitir aspectos importantes y quedar escondida la gravedad de los hechos; por tanto quien recepta la denuncia, podría no reconocer los efectos emocionales, psicológicos e incluso físicos que tiene en la usuaria el episodio de violencia; incluso puede no detectarse en qué ciclo de la violencia se encuentra, dificultando la determinación del riesgo.

Otra consecuencia, derivada de los escenarios descritos, es el sentimiento de angustia debido a la pérdida de tiempo útil para ellas ya que pierden horas de sus actividades en el hogar, o les implica tiempos laborales. Además de alentar el abandono de la causa, implica ponerlas nuevamente en riesgo a nuevas agresiones, y agravar sus factores de riesgo porque pueden perder sus empleos o, porque se ausentan de sus casas, lo que en ocasiones es motivo de agresiones más graves.

## 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 estadísticas de audiencias no realizadas en la Unidad, de acuerdo con la información entregada por el Consejo de la Judicatura<sup>17</sup>, son muy altas, así en septiembre del 2013, de 331 audiencias convocadas el 36,6% de ellas se no realizaron, mientras que en el mes de diciembre de las audiencias convocadas para ese mes (483) no se llevaron a efecto el 72,7% de ellas. (Tabla 7)

Tabla No. 7			
	Audiencias convocadas	Audiencias realizadas	Total no realizadas
Septiembre	331	63.4%	36.6%
Octubre	311	41.5%	58.5%
Noviembre	373	38.3%	61.7%
Diciembre	483	27.3%	72.7%
<b>Total</b>	<b>1498</b>	<b>41.0%</b>	<b>59.0%</b>

Fuente: Estadísticas entregadas por Consejo de la Judicatura-Guayas

29

En promedio significa que un 57,4% de audiencias no se ha realizado en este lapso de tiempo, se desconocen los motivos para que no se realizaran, a pesar de haber solicitado esta información.

El porcentaje de audiencias fallidas es muy alto (en promedio 56%, en términos absolutos 57,7% respecto a las audiencias convocadas y llama la atención que estas cifras aumentaron en los dos últimos meses de gestión, noviembre 59,8% y diciembre 72,3% mientras que en septiembre del 34,7%; lo que deja ver que no se ha resuelto administrativamente el cumplimiento de este proceso teniendo en cuenta los turnos de flagrancia de juezas y jueces. (Tabla 8)

Tabla No. 8					
	Audiencias convocadas (AC)	Total Audiencias fallidas (AF)	% AF/AC	Total Audiencias no realizadas (ANR)	% AF/ANR
Septiembre	331	115	34,7%	121	95,0%
Octubre	311	178	57,2%	182	97,8%
Noviembre	373	223	59,8%	230	97,0%
Diciembre	483	349	72,3%	351	99,4%
<b>Total</b>	<b>1498</b>	<b>865</b>	<b>57,7%</b>	<b>884</b>	<b>97,9%</b>

Fuente: Estadísticas entregadas por Consejo de la Judicatura-Guayas

<sup>17</sup> Véase Anexo 5

2. Represamiento de audiencias fallidas por juez-a. De acuerdo con la información suministrada de cinco de las seis juezas de la Unidad, se aprecia un 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 ha resuelto de manera administrativa un mecanismo que garantice el cumplimiento de estos procesos. Así cada uno-a acumula:

Tabla No. 9

Audiencia Fallidas	Meses				Totales
	Juez-a	Septiembre	Octubre	Noviembre	
Juez-a 1	24	58	38	35	155
Juez-a 2	13	14	35	15	77
Juez-a 3	28	29	43	45	145
Juez-a 4	30	31	43	56	160
Juez-a 5	0	13	19	52	84
Total UJ	95	145	178	203	621

Fuente: Estadísticas entregadas por Consejo de la Judicatura-Guayas, Se tomaron datos de jueces-zas incluidos en nómina<sup>18</sup> entregada por CJ.

Se constatan cifras bajas de audiencias fallidas en juezas: 2 y ,5 de manera constante, hasta diciembre en el primer caso, y hasta noviembre en segundo caso, coincidiendo en el total al final del periodo septiembre-diciembre.

La información facilitada por Consejo de la Judicatura remite a datos de 9 juezas, pero 4 de ellas no son parte de esta Unidad Judicial, adicionalmente no se registraron datos de la jueza 6, según la nómina facilitada por Coordinadora de Unidad Judicial<sup>19</sup>.

3. El promedio de causas resueltas por juez, según información entregada por Consejo de la Judicatura, es de 11 causas por mes, cuando la cantidad de causas ingresadas es superior a las 600 mensuales, es decir que promediando son cien por cada juez-a. No se obtuvo información respecto a causas resueltas por jueza, ni se indicó razones para no brindarla.

Lo anterior implica que entre septiembre y octubre solo el 11,7% de usuarias recibieron una resolución judicial, mientras que el 88,3% se quedaron sin resoluciones judiciales de reparación ni protección; un porcentaje apenas más alto accedió durante noviembre y diciembre a la administración de justicia en su caso, el 17,2% y 18,4% respectivamente, como lo ilustra la siguiente tabla:

<sup>18</sup> Ver anexo 4

<sup>19</sup> Véase anexo 5 lista de funcionarios y estadísticas de audiencia por jueza

Tabla No. 10

	Causas ingresadas	Causas resueltas	Productividad de la Unidad
Septiembre	768	90	11,7%
Octubre	667	91	13,6%
Noviembre	673	116	17,2%
Diciembre	632	116	18,4%

Fuente: Estadísticas entregadas por Consejo de la Judicatura-Guayas

Conforme lo refleja la información relativa al tipo de causa y el porcentaje de resolución de las mismas, estos datos demuestran de manera preocupante la indefensión real en la que continúan un porcentaje importante de las mujeres víctimas de violencia, pues no se está asegurando una respuesta efectiva que garantice niveles de protección y seguridad. Lo que se puede contrastar si detallamos la relación entre causas ingresadas por materia de violencia contra la mujer y causas resueltas por cada una de ellas.

Tabla No. 11

INDICES MÁS ALTOS DE CAUSAS INGRESADAS POR MATERIA DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER Y LA FAMILIA*					
	Total Causas ingresadas a la UJ	Violencia Física y Psicológica	%	Violencia Psicológica	%
Septiembre	768	426	57,4%	316	42,6%
Octubre	667	322	50,5%	315	49,5%
Noviembre	673	325	50,5%	319	49,5%
Diciembre	632	281	46,4%	324	53,6%
TOTAL	2740	1354	51,5%	1274	48,5%
CAUSAS RESUELTAS POR MATERIA DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER Y LA FAMILIA					
Septiembre	48	7,2%	37	11,7%	
Octubre	45	6,7%	37	11,7%	
Noviembre	62	9,8%	46	14,4%	
Diciembre	63	2,3%	44	13,6%	
TOTAL	218	16,1%	164	12,9%	

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

Esto indica que mientras el Modelo de atención 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 ambos modelos y sin oficializar, y no solo por los turnos de flagrancia que deben cumplirse.

## 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 género<sup>20</sup>. 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:

1. Entre servidoras-es no todos tienen claro lo que señala el art. 13 de la Ley 103 vigente, para la protección de los derechos de las mujeres<sup>21</sup>. Esto se evidencia en las respuestas de los servidores de la Unidad Judicial entrevistados, al indagar respecto a los tiempos estipulados en la Ley para la entrega de medidas de amparo, respondieron: "La ley establece que tiene que darse en 48 horas..." (Amanuense); "El nuevo modelo de gestión dice en máximo 2 horas"; "48 horas aproximadamente." (Ayudantes judiciales); "Legalmente son 4 días que tenemos que entregar nosotros los informes, pero hay diversas fluctuaciones como de brevedad y se debe entregar inmediatamente." (Médica). Sólo el secretario y dos ayudantes judiciales tienen claro que la entrega de éstas debe ser inmediata. Situación que evidencia un claro desconocimiento y la necesidad de estructurar proceso sostenidos de capacitación y actualización de las y los servidores públicos a cargo de la atención y gestión judicial de las denuncias de las usuarias.
2. Poco cuidado en aplicación de enfoque de Género<sup>22</sup> y Derechos Humanos, esto se evidencia en las encuestas aplicadas, así el 35,6% indica que le informaron acerca de sus derechos, un porcentaje bajo teniendo en cuenta que las nuevas Unidades Especializadas integran esto como principios y enfoques<sup>23</sup>. (Gráfico 14)

32

<sup>20</sup>Art. 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"

<sup>21</sup>PPT entregado por servidoras del Consejo de la Judicatura en Charla con expertos en el marco de desarrollo de Veedurías Ciudadanas, contempladas por el CPCCS, s/p

<sup>22</sup>El enfoque de Género implica identificar que las desigualdades de trato y de oportunidades van en contra de los Derechos Humanos, que ésta situación ha afectado históricamente más a las mujeres, en razón de su sexo, es decir por el sólo hecho de ser mujeres.; por ejemplo: la violencia contra ellas en el entorno familiar; la discriminación por edad, estado civil o embarazo para acceder a un empleo; los femicidios; la pobreza femenina, entre otros.

<sup>23</sup>Anexo 10: Resumen ejecutivo Modelo de Gestión Judicial para las Unidades Judiciales de Violencia contra la Mujer y la Familia, pág. 3

Gráfico No. 14



Fuente: Encuestas aplicadas por Veeduría UJ-UVF-GYE-SUR Valdivia

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 27,5% ha sido informada de estos servicios o derivadas a ellos.

Un 37% de las usuarias han sido informadas acerca de los pasos que se darán en el proceso de denuncia, tal como señala el Modelo de Atención: "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"<sup>24</sup>. Así como informar y orientar sobre alternativas de servicios complementarios especializados para el acompañamiento en el proceso judicial, atención psicológica, social, médica y terapéutica.

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 un cuidado parcial de estos aspectos ya que el 25,9% se presentó con su nombre al momento de la atención, y un porcentaje un poco mayor llamó por su nombre a la usuaria el 29,5%.



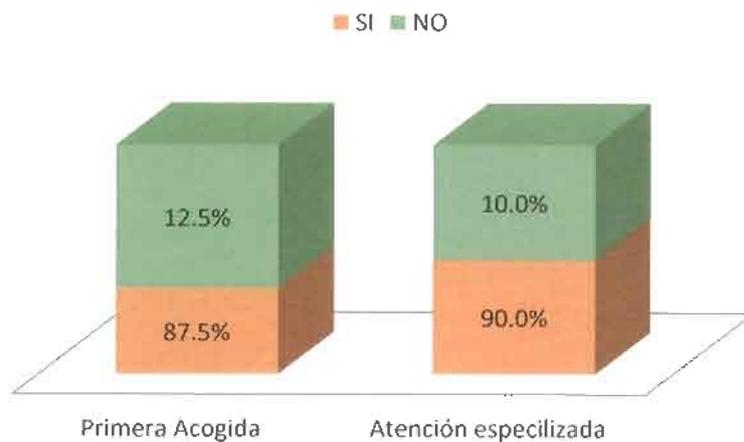
Fuente: Encuestas aplicadas por Veeduría UJ-UVF-GYE-SUR Valdivia

<sup>24</sup> Características 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, pág. 10,

A pesar de un 33,8% de las encuestadas refirieron que el-a servidor-a cerró la puerta para atenderla, se constató en el monitoreo realizado, que de la atención se brinda a puerta cerrada en aquellos espacios que brinda condiciones de privacidad y confidencialidad: el 87,5% en Primera Acogida y el 90% en Atención especializada (Equipo técnico). Al tiempo se pudo constatar que espacios como Defensoría Pública no cuenta con estas condiciones, para que la usuaria pueda exponer su caso al defensor-a público-a.

Gráfico No. 16

### Privacidad en la atención

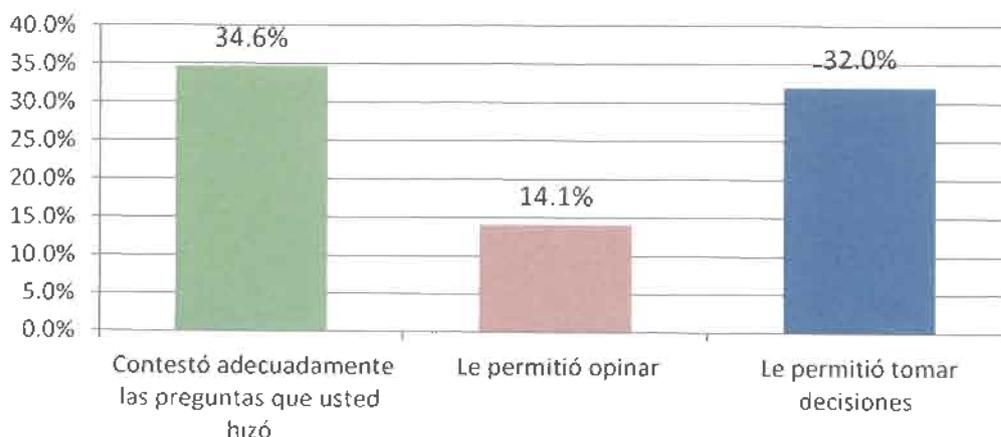


Fuente: Tarjetas de Monitoreo aplicadas por Veeduría UJ-UVF-GYE-SUR Valdivia

4. Dentro de los derechos de recibir una información precisa, oportuna y sencilla, el 34,6% de las encuestadas percibe que los-as servidores-as les contestó con claridad las preguntas, un 32% considera que quien la atendió le permitió tomar decisiones. Apenas un 14,1% respondió que se le permitió opinar durante la atención brindada. (Gráfico 16)

Gráfico No. 17

### La persona que la atendió



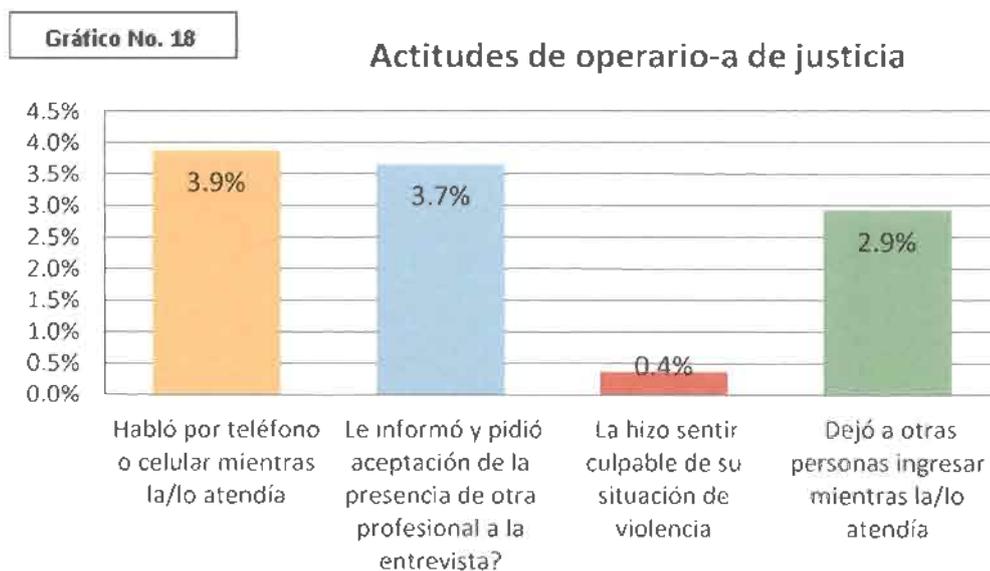
Fuente: Encuestas aplicadas por Veeduría UJ-UVF-GYE-SUR Valdivia

*Handwritten signature or mark.*

## 7. PRACTICAS POSITIVAS

Se puede 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 porcentajes bajos relativos a tratos discriminatorios o culpabilizantes por parte de las servidoras y los servidores, según los resultados de las encuestas un 0,4% señaló estas maneras en la atención recibida.
2. Respecto a factores de interrupción por parte de elementos extraños a la atención como el hablar por celular, la presencia de otras personas; utilizar términos discriminatorios o hacerla sentir culpable de sus situación de violencia, durante la atención, lo que constituye un nivel importante de respeto a la usuaria. Apenas un 3,9% utilizó el celular mientras atendía a usuaria; el 0,4% manifiesta que la hicieron sentir culpable,
3. Si bien es bajo el porcentaje que dejaron 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 18)



Fuente: Encuestas aplicadas por Veeduría UJ-UJV-GYE-SUR Valdivia

4. La Auxiliar administrativa de Información recepción ha mantenido una actitud amable, con trato suave y acompañamiento a usuarias cuando se han presentado casos de flagrancia, se pudo observar atención inmediata a la usuaria y trasladó al niño que acompañaba a la víctima a la sala infantil, consolando a éste; o de usuarias que deben acudir a otras unidades judiciales las hace acompañar de Guardia hasta torre correspondiente.

*Handwritten mark*

5. La coordinadora de la Unidad ha mostrado disposición por ayudar en las labores de los servidores y facilitó en gran medida nuestra labor en el proceso de vigilancia, se pudo apreciar su empeño por conocer y manejar aspectos jurídicos que desconocía al inicio de las actividades de vigilancia, pero que luego enfocaba desde la ley. Siempre estuvo dispuesta al diálogo.

# 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 revictimización a las mujeres que viven violencia.

<b>CASO 1 CAUSA 1637<sup>25</sup></b>	<b>Fecha: 8 de octubre 2013, hora: 15h30</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mujer de entre 19 y 29 años de edad, separada y con dos hijos, denuncia agresión física y verbal de su ex-pareja.</li><li>• Según manifiesta, puso la denuncia el 5 de octubre de 2013 en Unidad de Florida y acude a retirar medidas de amparo a esta Unidad Judicial. El Servidor que receiptó la denuncia le indica que "puede hacer cambio de domicilio si no se siente segura y que solicite abogado y demande por alimentos"</li><li>• Comenta en la encuesta: "deberían ser más rápidos ayer debían entregarme las medidas de amparo, mi esposo se me llevó todos mis bienes, incluida mi ropa y documentos y no me dan solución al momento."</li><li>• La usuaria no recibió las medidas de amparo otorgadas por jueza Ab. Wanda Santisteban, faltaba la firma por lo que se retiró de la Unidad Judicial ante la demora.</li></ul>	

**Fuente:** Encuestas aplicadas en Unidad Judicial por Veeduría UJ-UVF-GYE-SUR Valdivia

<sup>25</sup> Anexo 9

<b>CASO 2</b>	<b>Fecha:</b> 4 de octubre de 2013, hora: entre 15h30 y 17H00
<b>Tarjeta de Monitoreo</b>	Se anota lo observado por Veedora
<p>15Hh45</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se observa que el guardia habla con un hombre que no quiere que la usuaria ponga la denuncia.</li> <li>• Guardia habla con acompañante de usuaria para que le diga a su amiga que no ponga la denuncia, que se retracte porque lo perjudicaría ya que el agresor es aspirante a policía y el domingo 6 de octubre iniciaría curso en la institución policial.</li> <li>• Guardia le sugiere a joven acompañante que le diga a la usuaria que "no lo perjudique para que pueda ir al curso, que el historial le va a salir manchado y no va a poder aplicar".</li> <li>• La señorita de información también se acerca a hablar con agresor, no supo qué hacer y fue a hablar con Coordinadora administrativa de unidad Judicial.</li> <li>• Coordinadora administrativa, pidió al agresor el nombre de usuaria y le pide que espere a ver qué dice ella.</li> <li>• Coordinadora entra a sala de primera acogida, a hablar con usuaria.</li> <li>• Joven agresor permanece en sala de espera.</li> </ul> <p>15h58</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinadora comunica a agresor que la usuaria no desistirá de poner la denuncia.</li> <li>• Agresor se queda esperando en la parte exterior de la Unidad Judicial, acompañado de madre y padre de éste.</li> </ul> <p>16H40</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agresor dice a joven acompañante de usuaria que si la usuaria le ponía la denuncia le iba a hacer "huevadas" a ella y a su familia.</li> </ul> <p>17H00</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuaria tenía miedo al salir ya que el agresor estaba afuera con sus padres y la amenazó, no se le dio resguardo policial.</li> </ul>	

**Fuente:** Tarjetas de monitoreo aplicadas en Unidad Judicial por Veeduría UJ-UVF-GYE-SUR Valdivia

<b>CASO 2</b>	<b>Fecha:</b> 4 de octubre 2013, hora: 16h50
<b>Encuesta 391</b>	Datos de relevantes de encuesta
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mujer joven entre 19 y 29 años de edad, soltera con dos hijos, acude a denunciar agresión física de su conviviente. Quien la atiende, le indica que lleve el documento a la policía ante situación de riesgo que enfrenta. Las medidas de amparo debe retirarlas tres días después, el lunes siete de octubre.</li> </ul>	

**Fuente:** Encuestas aplicadas en Unidad Judicial por Veeduría UJ-UVF-GYE-SUR Valdivia