



Implementación del servicio virtual de audiencias en el CEM San Marcos

Aurora Castrejón Valdez



PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Programa Nacional
AURORA



Gobierno del Perú



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024

Tabla de contenido



La experiencia



Lecciones
aprendidas



La situación actual



La experiencia

Características generales

Ámbito de intervención

La experiencia se llevó a cabo en el CEM San Marcos, distrito Pedro Gálvez, provincia San Marcos, Región Cajamarca y su ámbito de intervención a nivel de la provincia de San Marcos.

Periodo a sistematizar

Diciembre 2020 – Junio 2021



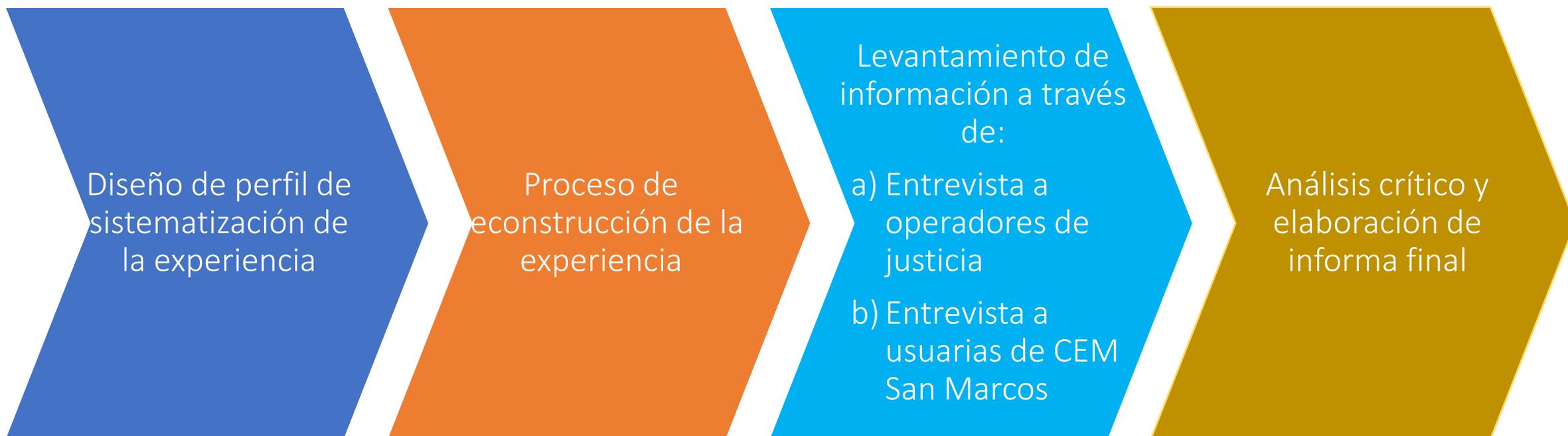


Problema

Durante el estado de emergencia sanitaria por Covid – 19, el Poder Judicial y Ministerio Público reanudaron la atención de casos (audiencias y diligencias) de manera virtual. No obstante, se evidenció una gran ausencia del público usuario.

En este sentido, durante el seguimiento de los casos identificamos que la mayoría de personas usuarias no contaban con los medios tecnológicos de información y comunicación (celular, computadora e internet) para participar de las mencionadas diligencias y audiencias virtuales. Por esta razón, las usuarias no estaban participando cuando se le citaba a la audiencia.

Metodología de la sistematización



Estrategias

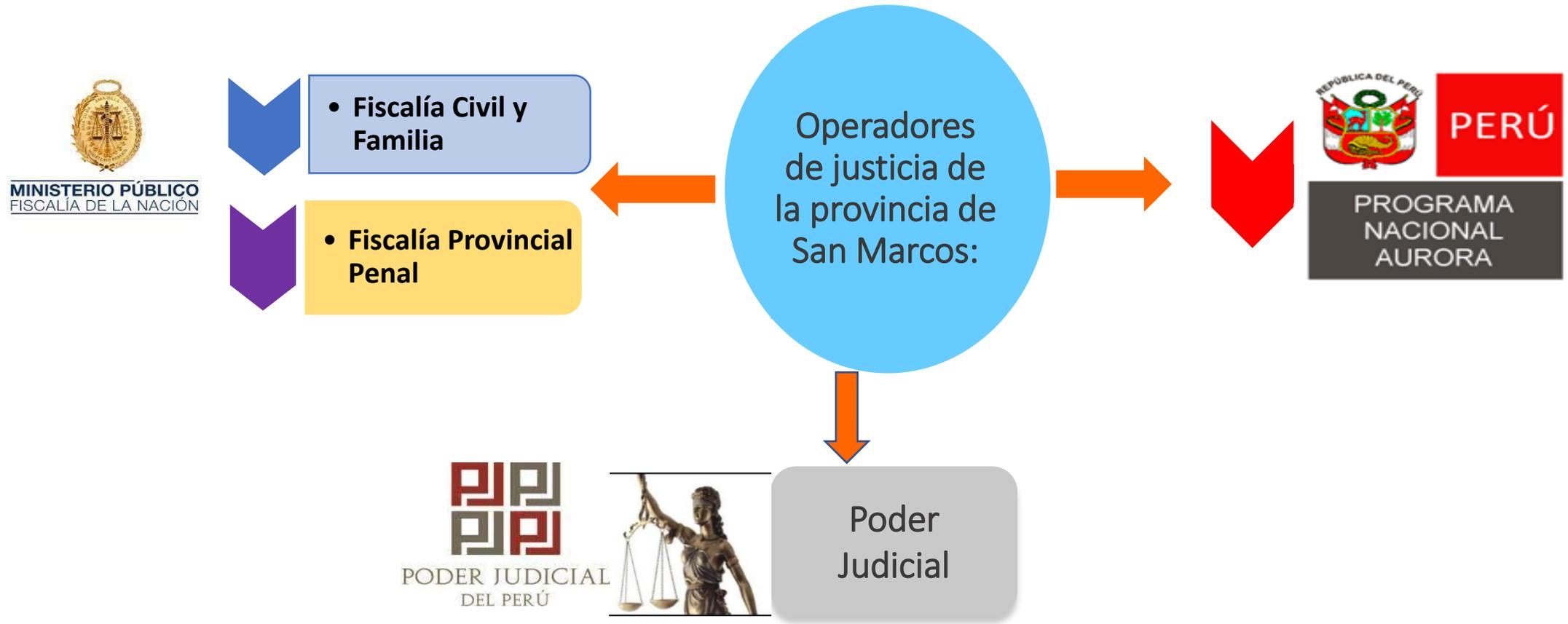
- El equipo de trabajo del CEM San Marcos desarrolló una propuesta de servicio de audiencias virtuales:
 - asistencia legal, psicológica, administrativa, logística, con énfasis en la asesoría en el uso y aplicación de las TIC.
- Con esto se ha logrado revertir la escasa asistencia de las usuarias del CEM a las audiencias programadas por el Juzgado y el Ministerio Público.



Línea de tiempo: Hitos de algunas audiencias



Aliados estratégicos





Resultados y Lecciones aprendidas

Resultados



Se ha revertido la ausencia de las usuarias a las audiencias programadas por el Poder Judicial y el Ministerio Público, logrando reducir el índice de desistimientos y archivo de los procesos.



El personal del CEM ha fortalecido en el uso y acceso de dicha tecnología en la sala virtual de audiencias, empoderando a las mujeres para que su asistencia a audiencias virtuales no se vea limitada por este factor.



El servicio de audiencias virtuales del CEM contribuye a garantizar el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, sobre todo los más vulnerables, logrando así un acceso igualitario a la justicia.



El servicio de audiencias virtuales cumple lo señalado por el Manual de Mejora de la atención a la Ciudadanía de la PCM: a) aumenta la confianza de las usuarias frente al Estado (a través del CEM y el sistema de justicia); b) reduce los costos para las usuarias y para el servicio del CEM (en tiempo y recursos económicos).

Lecciones aprendidas



Enfocarnos en las necesidades de las usuarias conllevó indagar en nuevas alternativas tecnológicas que aseguren la continuidad de sus procesos, lo que impulsó la habilitación del servicio de audiencias virtuales para apoyar a las usuarias que no contaban con internet, lográndose mayor eficiencia, eficacia, así como una mayor asistencia de las usuarias a las audiencias



Se constata la importancia de conocer a las usuarias desde un enfoque interseccional, de género e intercultural: cada usuaria tiene diferente grado de instrucción, conocimiento, uso de tic, entre otros aspectos, por lo cual la respuesta también debe ser diferenciada para que todas tengan las mismas posibilidades de acceder al servicio.



Es fundamental mantener comunicación con las usuarias para el seguimiento de los casos e informando la fecha de las audiencias, ya que, en algunos casos, los operadores de justicia notifican directamente a las usuarias y no a los abogados o abogadas del servicio.



Incorporar preguntas sobre acceso a las TICS (Internet, computadora, etc.) en los seguimientos de casos permitió identificar a las usuarias que no contaban con posibilidades de acceso a internet; a partir del cual se decidió implementar el servicio de audiencias virtuales.

Recomendaciones



Evaluar del servicio de audiencias virtuales en los CEM a nivel nacional el servicio de audiencias virtuales, en particular, en aquellas zonas con población en situación de pobreza y limitado acceso al servicio de internet.



Fortalecer las reuniones entre el equipo del CEM y operadores de justicia para identificar debilidades y fortalecer los aspectos positivos que repercutan en la atención de los casos de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar y las acciones de prevención.



En armonía con la orientación legal y psicológica que se brinda a las usuarias, urge reforzar la asistencia técnica en uso de las TIC, antes y durante la audiencia, con la finalidad de incrementar la confianza de las usuarias en el servicio, su seguridad y empoderar su participación a la audiencia virtual.

La experiencia al día de hoy y su adaptación en el contexto COVID-19

- El equipo del CEM San Marcos ha adquirido mayores aprendizajes sobre las TIC, lo que ha servido para brindar el servicio virtual de audiencias a las usuarias y garantizar el cumplimiento de los protocolos sanitarios, dado al contexto de COVID-19.
- A la fecha se ha participado aproximadamente de 50 audiencias virtuales desde la sala de audiencias del CEM, cumpliendo los protocolos sanitarios.
- Desde el Poder Judicial, existe la propuesta de implementar en cada distrito Judicial salas de audiencias virtuales, por lo cual, la propuesta del CEM San Marcos es totalmente pertinente y se enmarca en la política de gobierno electrónico del Estado peruano. Pero sobre todo, atiende la demanda y necesidad de las usuarias.





PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

— Programa Nacional —
AURORA



Gobierno del Perú



**BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024**