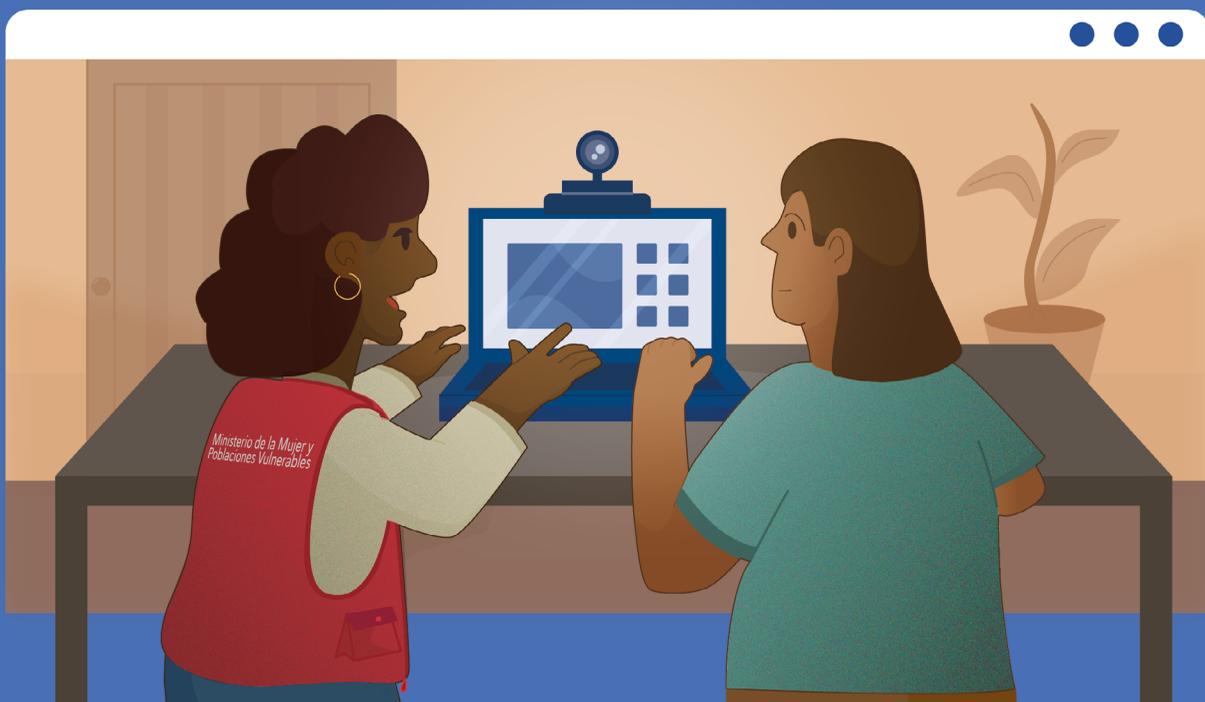


## Implementación del servicio virtual de audiencias en el CEM San Marcos



PERÚ

Ministerio  
de la Mujer y  
Poblaciones Vulnerables

Programa Nacional  
**AURORA**



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024

© Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables  
© Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e  
Integrantes del Grupo Familiar - Aurora  
Jr. Camaná 616, Lima  
<https://www.gob.pe/aurora>

**Ministra de la Mujer y Poblaciones Vulnerables**  
Nancy Tolentino Gamarra

**Directora ejecutiva del Programa Nacional Aurora**  
Ana María Mendieta Trefogli

**Director de la Unidad de Servicios Articulados (USA)**  
Víctor Alex Ordinola Ordinola

**Directora de la Unidad de Atención y Protección (UAP)**  
Laura Esther Agama Fernández

**Directora de la Unidad de Prevención (UP)**  
Melchora Milagros Ríos García

**Directora de la Unidad de Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (UPPM)**  
Mary del Rosario Jessen Vigil

**Coordinador de la Subunidad de Gestión de la Información y del Conocimiento (SGIC)**  
Luis Rodolfo Chira La Rosa

**Elaboración:**  
Nidia Ivonne Sánchez Guerrero, especialista SGIC

**Equipo de gestión del conocimiento de esta edición:**  
Nidia Ivonne Sánchez Guerrero  
Teresa María Viviano Llave  
Rita Angélica Salcedo Gavidia

**Equipo de sistematización:**  
Aurora Lucila Castrejón Valdez, CEM San Marcos (Cajamarca)  
Cecilia Milagros Montoya Castro, CEM Tacna (Tacna)  
Gilbert Mamani Chambilla, Estrategia Rural Tigre (Loreto)  
Johana América Rodríguez Carcausto, Estrategia Rural Tigre (Loreto)  
Lisbeth Yshel Quiliche Moreno, CEM Carabayllo (Lima)  
Lucía Patricia Eras Eras, CEM en Centro de Salud Santa Julia (Piura)  
Lucía Ortiz Morales, CEM San Juan Bautista (Ica)  
Melissa Jossilu Victoria Flores Ramírez, Estrategia Rural Mazán (Loreto)  
Mónica Cecilia Lañas Quinde, CEM en Centro de Salud Santa Julia (Piura)  
Rosa Claudio Tolentino, CEM Lauricocha (Huánuco)  
Rosa Elizabeth Ballardó Japan, CEM Tingo María (Huánuco)  
Rosamery Nelly Benito Contreras, CEM San Juan de Lurigancho (Lima)  
Víctor Yair Vásquez Villegas, Estrategia Rural (Lima)

**Revisiones:**

**Unidad de Servicios Articulados (USA)**

Lorena Isabel Espinoza Saavedra

**Unidad de Atención y Protección (UAP)**

**Coordinadora de la Subunidad de Gestión de los Servicios de Atención y Protección (SGSAP)**

Teresa Isabel Medrano Alor

Verónica Lizet Quesquén Flores

Charlye Andres Garcia Tamani

Paola Vanessa Urruchi Béjar

Jenny Jazmín Moran Acaro

**Unidad de Prevención (UP)**

Mariela Trelles Cabrera

**Ilustraciones:** Anderson Neyra Minaya

**Diseño y diagramación:** Martín Jaime Ballero

**Coordinación editorial:** Nidia Ivonne Sánchez Guerrero

**Corrección de redacción y estilo:** Unidad de Comunicación e Imagen

**«Implementación del servicio virtual de audiencias en el CEM San Marcos»**

1.ª edición

Editado por:

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - Aurora

Jr. Camaná 616, Lima

Agosto de 2023v

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N.º 2023 – 07537

# Presentación

El Programa Nacional Aurora lanzó la convocatoria «Rumbo a las Buenas Prácticas», con el objetivo de identificar experiencias destacadas realizadas por el personal institucional. Producto de ello, esta publicación recoge once experiencias de intervención destacadas en la prevención y atención de la problemática de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar, realizadas durante el contexto de la pandemia por el COVID-19 (2020 - 2021).

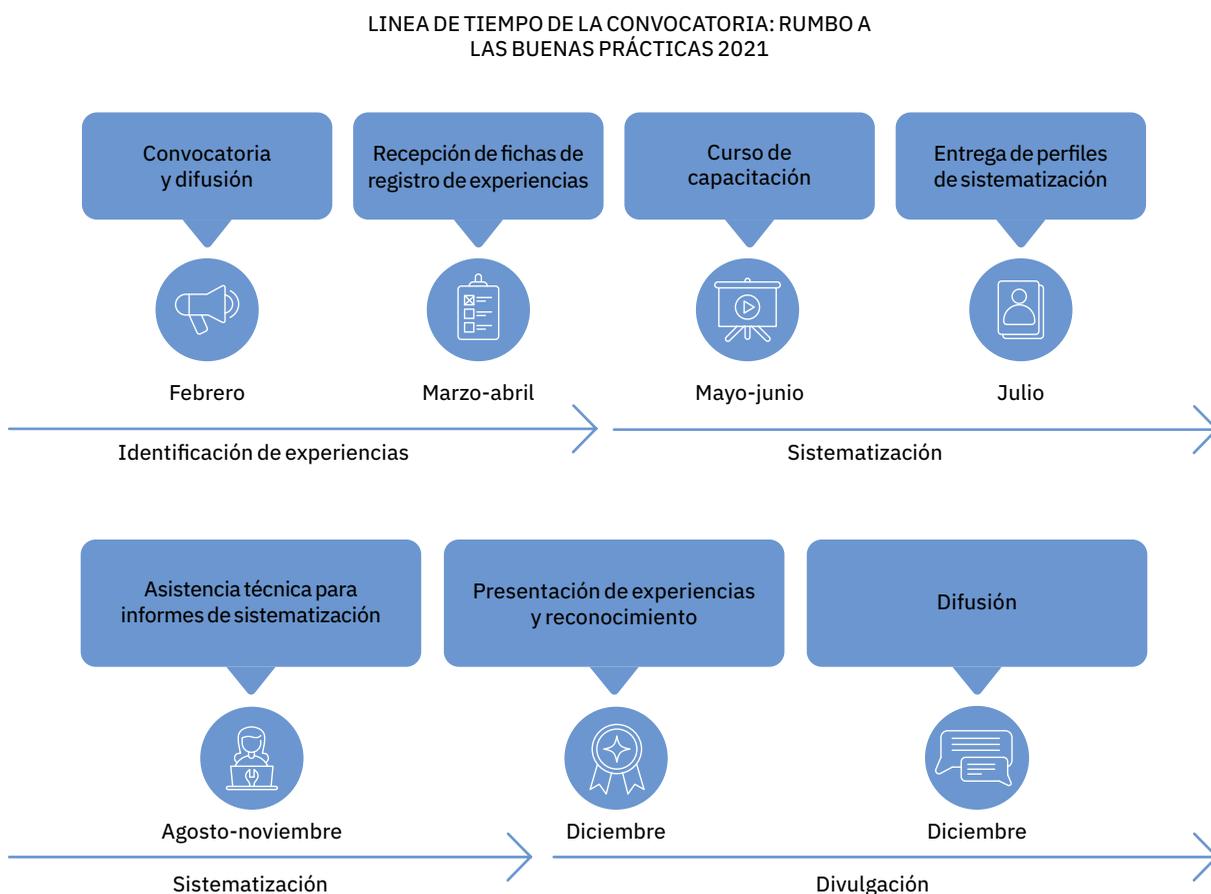
Estas experiencias, las cuales han obtenido un reconocimiento por parte del Programa, se caracterizan por abordar aprendizajes y saberes recogidos en el accionar institucional durante la pandemia, así podemos destacar diversas experiencias realizadas con el uso de la tecnología, ya sea para la prevención de la violencia, el fortalecimiento de capacidades a diversos públicos, y soporte para el seguimiento de audiencias virtuales. También se presenta el desarrollo de acciones para la articulación interinstitucional e intersectorial y la incidencia con actoras/es públicos y privados, todo ello en un marco de respeto a los derechos de las personas, y desde los distintos enfoques que emplea el Programa Nacional Aurora en la problemática de la violencia.

Cabe señalar que, desde el 2013, en el marco del Decreto Supremo N.º 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, el Programa Nacional Aurora implementa su modelo de gestión del conocimiento basado en la sistematización de experiencias y lecciones aprendidas para generar buenas prácticas. Actualmente, en el contexto de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, aprobada mediante Decreto Supremo N.º 103-2022-PCM, se señala que una de las principales deficiencias de la gestión del Estado es la carencia de un sistema de recojo y transferencia de buenas prácticas y que existe una limitada gestión del conocimiento para la innovación y la mejora continua en las intervenciones públicas, entre diversos factores, por la «poca recurrencia en la documentación de lecciones aprendidas y buenas prácticas que permitan resolver los problemas organizacionales de manera sistémica (e innovadora)». Por ello, registrar y difundir estas experiencias es un paso significativo para la mejora de nuestras intervenciones.

La sistematización de experiencias, como parte de la gestión del conocimiento, permite reflexionar en torno a las intervenciones institucionales e identificar sus lecciones aprendidas, lo cual permitirá mejorarlas y convertirlas en buenas prácticas. Las lecciones aprendidas pueden potenciar el accionar institucional, reducir los nudos críticos en intervenciones futuras y fortalecer el trabajo en equipo. En este sentido, tenemos la seguridad de que estas experiencias seleccionadas contribuyen a este propósito y a mejorar los nuevos ciclos de gestión en la ejecución de las políticas públicas, aportar a la eficiencia, eficacia e impacto de las intervenciones.

# El proceso «Rumbo a las Buenas Prácticas»

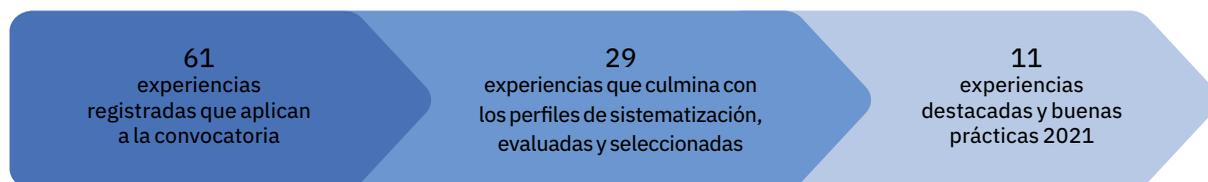
En febrero de 2021 se inició la convocatoria «Rumbo a las Buenas Prácticas. Experiencias y buenas prácticas en la intervención en violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar» mediante talleres participativos a los cuales asistieron 953 trabajadoras/es del Programa Nacional Aurora. Como resultado, se registraron 61 experiencias, las cuales ingresaron al proceso en tres etapas: 1) identificación de experiencias, 2) sistematización y 3) divulgación, conforme se detalla en la siguiente figura:



En mayo de 2021 se dictó el curso virtual «Sistematización de experiencias y buenas prácticas» en el que participaron 43 equipos de trabajo de las 61 experiencias, mediante el cual se desarrolló el perfil de sistematización de cada experiencia, el cual le da rigor metodológico al proceso de sistematización, con la identificación del objeto de estudio, el contexto social, el marco referencial que aporta al análisis; así como una intención investigadora mediante preguntas de sistematización, objetivos, categorías de análisis y formulación de las hipótesis de acción. En agosto de 2021, veintinueve (29) experiencias culminaron los perfiles de sistematización y

pasaron a un proceso de evaluación por parte del equipo de investigación de la SGIC (ex SGEC). Sin embargo, en la fase de ejecución se redujeron a 21 por falta de tiempo de las/los participantes.

En la segunda fase se desarrollaron los instrumentos de recojo de información, el trabajo de campo y la redacción del informe final de sistematización. Este proceso cerró con la última evaluación por parte del equipo de monitoras. En diciembre de 2021, concluyeron los informes de sistematización de once (11) experiencias destacadas, cuyas responsables recibieron una carta de reconocimiento. Finalmente, durante el 2022 se realizaron las revisiones editoriales y proyecto de compilación de obra; permisos y revisiones por parte de las unidades de línea, así como se programaron reuniones virtuales para la socialización de dichas experiencias.



## Experiencias reconocidas

N.º	EXPERIENCIA	RESPONSABLES	SERVICIO
1	Aprovechamiento de herramientas digitales utilizadas en el CEM en Comisaría San Juan Bautista durante la pandemia por el COVID-19	Lucía Ortiz Morales	CEM en Comisaría San Juan Bautista
2	Articulación territorial para mejorar los sistemas de prevención frente a la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar en la provincia de Leoncio Prado, Huánuco, 2019	Rosa Elizabeth Ballardo Japan	CEM Tingo María
3	Atención y protección a personas afectadas por hechos de violencia en zonas rurales y pueblos indígenas, a través de la Justicia de Paz, en el contexto de la emergencia sanitaria por el COVID-19	Víctor Yair Vásquez Villegas	Estrategia Rural
4	Construyendo un camino de bienestar y libre de violencia: La experiencia del CEM San Juan de Lurigancho y la empresa IVC Contratistas Generales	Rosamery Nelly Benito Contreras	CEM San Juan de Lurigancho
5	Desafíos de la brecha digital en el contexto de la emergencia sanitaria por el COVID-19: asistencia técnica remota sin internet a docentes de Intuto, distrito de El Tigre	Gilbert Mamani Chambilla y Johana América Rodríguez Carcausto	Estrategia Rural El Tigre
6	Defensoras por el cambio: aprendiendo y enseñando	Melissa Jossilu Victoria Flores Ramírez	Estrategia Rural Mazán

7	Estrategia comunicacional de acompañamiento a las familias de Carabayllo vía WhatsApp	Lisbeth Yshel Quiliche Moreno	CEM Carabayllo
8	Implementación de políticas locales de prevención y sanción de la violencia hacia las mujeres en la provincia de Lauricocha 2019-2021	Rosa Claudio Tolentino	CEM Lauricocha
9	Implementación del servicio virtual de audiencias en el CEM San Marcos	Aurora Lucila Castrejón Valdez	CEM San Marcos
10	Niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual: la experiencia de articulación del CEM en Centro de Salud Santa Julia (Piura)	Mónica Cecilia Lañas Quinde y Lucía Patricia Eras	CEM en Centro de Salud Santa Julia
11	#Wasapeo por la no violencia: adaptación, sostenimiento y participación de la acción educativa «Quiere sin violencia, marca la diferencia - QSVMD» con adolescentes de la IE Dr. Luis Alberto Sánchez (Tacna)	Cecilia Milagros Montoya Castro	CEM Tacna

## Equipo responsable

### Subunidad de Gestión de la Información y del Conocimiento (SGIC)

- Luis Chira La Rosa

### Equipo de monitoras

Este equipo estuvo a cargo del monitoreo y asesoría técnica para la sistematización de experiencias y buenas prácticas, el diseño e implementación de las capacitaciones mediante la plataforma virtual de gestión del conocimiento y las acciones de socialización de lecciones aprendidas. Estuvo integrado por:

- Nidia Ivonne Sánchez Guerrero
- Teresa María Viviano Llave
- Rita Angélica Salcedo Gavidia

# Sobre la experiencia

La presente experiencia lleva como título «Implementación del servicio virtual de audiencias en el CEM San Marcos» y fue realizada por Aurora Lucila Castrejón Valdez, abogada del Centro Emergencia Mujer San Marcos (Cajamarca).

Este trabajo sistematiza el servicio de audiencias virtuales en el Centro Emergencia Mujer San Marcos, en el distrito Pedro Gálvez, provincia San Marcos (Cajamarca). Generalmente, las /los usuarias/os no podían asistir a las audiencias por diversos motivos: falta de conectividad, falta de dispositivos tecnológicos para conectarse y, sobre todo, el desconocimiento del uso de las tecnologías de la información y comunicación.

Producto de ello, la experiencia ha permitido que las mujeres que no cuentan con medios de comunicación tecnológicos accedan a las audiencias, aprendan sobre las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y acudan a un espacio implementado con equipos adecuados. Como resultado, se obtuvo una mayor asistencia a las audiencias virtuales y mayor confianza el servicio, al contar con el soporte de las/los profesionales del CEM.

# Implementación del servicio virtual de audiencias en el CEM San Marcos

---

Servicio/Unidad: CEM San Marcos

Periodo: diciembre 2020 - junio 2021

Categoría: atención

Región: Cajamarca

Sistematización: Aurora Lucila Castrejón Valdez

Asistencia técnica: Nidia Ivonne Sánchez Guerrero

# Introducción

El objetivo de este trabajo ha sido brindar un servicio de audiencias virtuales a usuarias/os del Centro Emergencia Mujer (CEM) San Marcos con limitado acceso al servicio de internet o con escasos conocimientos del uso de herramientas de comunicación virtual, para garantizar el acceso a la justicia de mujeres o integrantes del grupo familiar víctimas de hechos de violencia.

Dado el contexto del estado de emergencia sanitaria por COVID-19, el Poder Judicial y el Ministerio Público decidieron que las audiencias o diligencias se realicen de manera virtual. Durante el seguimiento de los casos, identificamos que la mayoría de las personas usuarias no contaban con los medios tecnológicos (celular, computadora e internet) para participar de las diligencias y audiencias virtuales. Por esta razón, no participaban cuando se las citaba a la audiencia.

Al poner en práctica esta experiencia, se obtuvieron alternativas de solución y propuestas para subsanar algunas deficiencias legales, administrativas y logísticas, es decir, a partir de la implementación del servicio virtual de audiencias, la mayoría de las personas usuarias acuden a la sala de audiencias del CEM. Previamente, se les orienta sobre su participación en la audiencia y sobre el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Se les brinda también el espacio implementado con los equipos tecnológicos, a quienes lo requieran.

Los resultados obtenidos en esta experiencia constituyen información valiosa que no solo será del interés de quienes afrontan un proceso judicial, las magistradas, los magistrados, las/los fiscales, las abogadas y los abogados, sino también para los diversos CEM del Programa Nacional Aurora.

## La experiencia

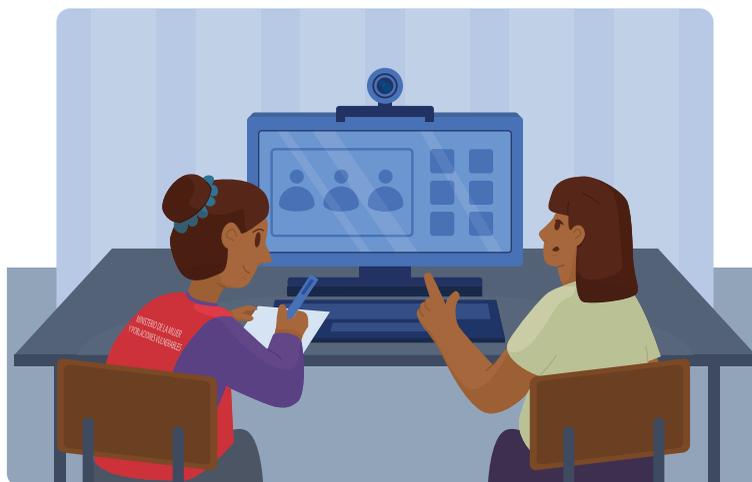
### La institución

El Centro Emergencia Mujer San Marcos está ubicado en el jr. José Gálvez 113, distrito de Pedro Gálvez, provincia de San Marcos, departamento de Cajamarca, atiende casos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar y brinda servicios de atención y promoción.

### El problema

Debido al estado de emergencia por la pandemia del COVID-19, las audiencias comenzaron a realizarse de manera virtual. No obstante, las personas usuarias no contaban con los equipos tecnológicos y de comunicación y, en su mayoría, no sabían utilizarlos. Por este motivo, no asistían a las audiencias. En este contexto, el equipo del CEM San Marcos implementó el servicio virtual de audiencias.

FIGURA 9.1. RECREACIÓN ACOMPAÑAMIENTO A USUARIA QUE PARTICIPÓ  
COMO TESTIGO DESDE LA OFICINA DEL CEM



## Objetivo de la experiencia

Implementar el servicio de audiencias virtuales a personas usuarias del CEM con limitado acceso a las TIC, para garantizar el acceso a la justicia a las mujeres e integrantes del grupo familiar.

## Población beneficiaria y actoras/es involucradas/os

- Usuarías/os del CEM de la provincia de San Marcos.
- Operadoras/es de justicia de la provincia de San Marcos
- El Programa Nacional Aurora.

## Estrategias

1. Presentación de propuesta a las autoridades del Programa Nacional Aurora.
2. Reuniones técnicas con autoridades o especialistas del Poder Judicial y Ministerio Público para sustentar la necesidad de contar con espacios físicos, implementados con las TIC, a fin de que las usuarias asistan a sus audiencias.
3. Coordinación con autoridades del Gobierno provincial de San Marcos para determinar las acciones que permitan mantener el espacio implementado en el local del CEM, dado que este no pertenece a la municipalidad.
4. Acompañamiento para la participación de las personas usuarias en CEM en las audiencias virtuales.

# Desarrollo de la experiencia

## Proceso de atención de casos

La asistencia a las usuarias del CEM comprendía lo siguiente:

### 1. Recojo de información:

Durante las entrevistas (admisión, psicológica, legal), se identifica si la persona usuaria tiene acceso a internet y si conoce del uso de las TIC. Esto permite hacer efectivo el trabajo multidisciplinario en las diversas etapas del seguimiento y acompañamiento de los casos.

### 2. Seguimiento de casos:

La persona usuaria recibe el patrocinio legal del CEM. Se le orienta sobre el desarrollo de la audiencia, el uso de las TIC y se le muestra el ambiente del CEM designado, para familiarizarla con los equipos (micrófono, cámaras y el programa) y el espacio.

### 3. Servicio de audiencia virtual:

Se recibe a la persona usuaria y se la ubica en el ambiente implementado. Se espera el inicio de la audiencia. La persona usuaria se presenta y participa según las indicaciones de las y los operadoras/es de justicia. En todo momento, recibe asistencia legal del CEM y, si lo requiere, apoyo psicológico.

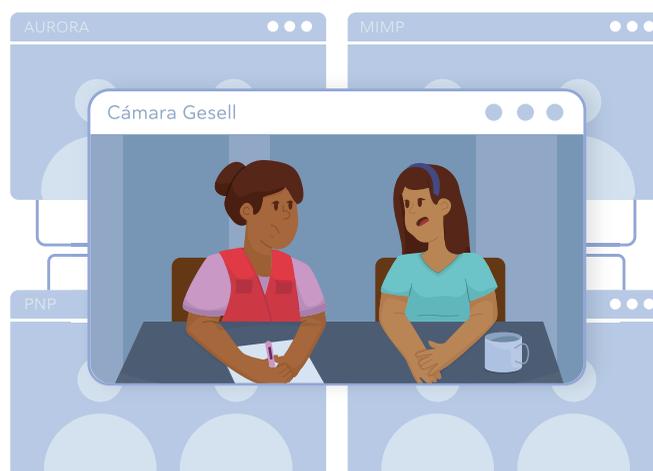
TABLA 9.1. LÍNEA DE TIEMPO DE LA EXPERIENCIA (CASOS RELEVANTES)

HITO Y FECHA	DESCRIPCIÓN	LOGRO
Sentencia condenatoria 2/12/2020	Participación virtual, en el ambiente del CEM; audiencia de apelación de la sentencia. A cargo de la Primera Sala Penal de Apelaciones de Cajamarca, por el delito contra la indemnidad sexual, en la modalidad de tocamientos indebidos a menor de edad.	La Primera Sala Penal de Apelaciones de Cajamarca resolvió confirmar la sentencia de primera instancia de condenar a la pena privativa de libertad de 10 años y 4 meses y una reparación civil por S/10 000.
Entrevista única en cámara Gesell 9/12/2020	Desde el ambiente del servicio de audiencias virtuales, el equipo del CEM participó en la entrevista única de cámara Gesell por el delito contra la libertad sexual en la modalidad de actos contra el pudor.	Se realizó la entrevista única y participamos durante la diligencia.
Participación virtual en audiencia de juicio oral 12/1/2021	Participamos de manera virtual desde la oficina del CEM en la audiencia de juicio oral por el delito contra la libertad sexual en la modalidad de violación sexual a cargo del Juzgado Penal Colegiado de Cajamarca.	Reprogramación de la audiencia de juicio oral.
Participación de la psicóloga, la madre y el padre de la usuaria en audiencia de juicio oral 18/1/2021	Padres de usuaria participaron como testigos de manera virtual desde la oficina del CEM. Fueron interrogados durante la continuación de audiencia de juicio oral.	Audiencia de juicio oral reprogramada para continuar la oralización de alegatos finales en siguiente sesión.

Sentencia condenatoria 5/2/2021	Participación de la continuación de audiencia de juicio oral (lectura de sentencia).	De las tres sesiones de audiencias de juicio oral realizadas concluyó sentenciando el Juzgado Penal Colegiado y resolvió condenar a 35 años de pena privativa de libertad y por reparación civil S/10 000.
Sentencia condenatoria 13/1/2021	Participamos de manera virtual desde el CEM, durante la audiencia de apelación de sentencia, a cargo de la Segunda Sala Penal de Apelaciones de Cajamarca por el delito de violación sexual.	La Segunda Sala Penal confirmó la sentencia de primera instancia a la pena privativa de libertad de 35 años y S/10 000 por reparación civil. Declaró infundado el recurso de apelación presentado por la defensa del imputado.
Sentencia condenatoria por el delito de violación sexual 27/1/2021	Participación virtual desde el CEM en la audiencia de apelación de sentencia, a cargo de la Segunda Sala Penal de Apelaciones de Cajamarca por el delito contra la libertad sexual en la modalidad de violación sexual de mayor de edad o violación de persona en incapacidad de dar su libre consentimiento.	La Segunda Sala Penal confirmó la sentencia de primera instancia a la pena privativa de libertad de 23 años y una reparación civil por S/5000. Declaró infundado el recurso de apelación presentado por la defensa del imputado.
Participación virtual durante la audiencia de juicio oral 27/1/2021	Participación virtual desde el CEM en la audiencia de juicio oral por el delito contra la vida, el cuerpo y la salud en la figura de lesiones graves a cargo del Juzgado Unipersonal de San Marcos.	Audiencia de juicio oral reprogramada para su continuación de interrogatorio de testigos y peritos en siguiente sesión.
Participación de la usuaria en la audiencia de juicio oral 8/2/2021	Usuaris participaron de manera virtual en la oficina del CEM. Fueron interrogadas durante la continuación de audiencia de juicio oral por el delito de lesiones graves a cargo del Juzgado Unipersonal de San Marcos.	Audiencia de juicio reprogramada para su continuación de oralización de alegatos finales en siguiente sesión.
Continuación de audiencia de juicio oral 18/2/2021	Participación en la continuación de audiencia de juicio oral por el delito de lesiones graves a cargo del Juzgado Unipersonal de San Marcos.	Audiencia de juicio oral reprogramada para la lectura de la sentencia en siguiente sesión.
Sentencia condenatoria por el delito de lesiones graves 5/4/2021	Participación de la continuación de audiencia de juicio oral por el delito de lesiones graves a cargo del Juzgado Unipersonal de San Marcos.	El Juzgado Unipersonal de San Marcos sentenció a la imputada a cuatro años de pena privativa con carácter suspendida y S/2000 por reparación civil.
Participación de abogada, psicóloga y usuaria en la audiencia de juicio oral 24/2/2021	Participación virtual de la usuaria, abogada y psicóloga desde el CEM, durante audiencia de juicio oral por el delito de contra la vida el cuerpo y la salud en la modalidad de agresiones contra las mujeres e integrantes del grupo familiar a cargo del Juzgado Unipersonal de San Marcos.	El Juzgado Unipersonal de San Marcos condenó al imputado a 10 meses y 10 días de pena privativa de libertad (efectiva) y 44 jornadas de prestación de servicio comunitario y S/3000 por reparación civil.
Audiencia de control de acusación 19/2/2021	Participación virtual desde el CEM en la audiencia de control de acusación por el delito de delito contra la libertad sexual en la modalidad de violación sexual.	El Juzgado de Investigación Preparatoria de San Marcos declaró fundado el requerimiento fiscal, dictó auto de enjuiciamiento y derivó al Juzgado Penal Colegiado de Cajamarca.
Audiencia de juicio oral 16/3/2021	Participación virtual desde el CEM en la audiencia de juicio oral por el delito contra la libertad sexual en la modalidad de violación sexual, a cargo del Juzgado Penal Colegiado de Cajamarca.	Audiencia de juicio oral reprogramada para su continuación de interrogatorio de testigos y peritos en la siguiente sesión.

Participación de la madre y el padre de la usuaria en la audiencia de juicio oral 18/3/2021	Participaron de manera virtual como testigos, desde la oficina del CEM. Fueron interrogados durante la continuación de audiencia de juicio oral.	Audiencia de juicio oral reprogramada para su continuación de oralización de alegatos finales en la siguiente sesión.
Continuación de audiencia 26/3/2021	Continuación de audiencia de juicio oral.	Audiencia de juicio oral reprogramada para la lectura de la sentencia en la siguiente sesión.
Sentencia condenatoria por el delito de violación sexual 7/4/2021	Continuación de audiencia de juicio oral (lectura de sentencia).	De las tres sesiones de audiencias de juicio oral, el Juzgado Penal Colegiado condenó a veinte años de pena privativa de libertad y una reparación civil de S/10 000.
Audiencia de control de acusación por violación sexual 1/6/2021	Participación virtual desde la oficina del CEM en la audiencia de control de acusación por el delito contra la libertad sexual en la modalidad de violación sexual.	El juez del Juzgado de Investigación Preparatoria de San Marcos declaró fundado el requerimiento fiscal y dictó auto de enjuiciamiento y derivó el caso al Juzgado Penal Colegiado de Cajamarca.

FIGURA 9.2. RECREACIÓN DE ENTREVISTA ÚNICA EN CÁMARA GESELL



## Facilidades

1. El CEM San Marcos cuenta con equipos tecnológicos (computadora y celular) y acceso a internet.
2. El CEM San Marcos tiene un ambiente óptimo para la realización de las audiencias.
3. Coordinación simultánea con las/los operadoras/es de justicia antes y durante la audiencia virtual.

## Dificultades

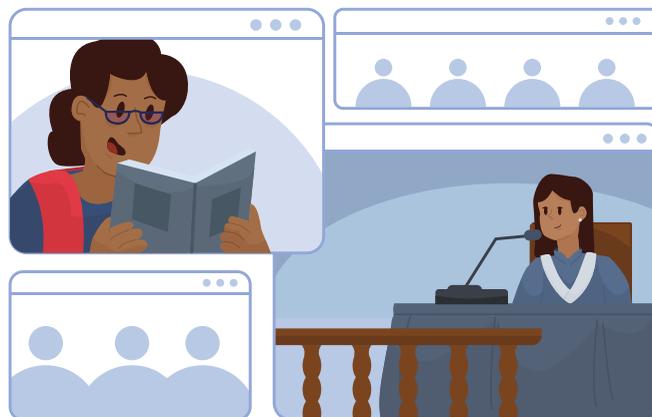
En un inicio, el CEM no contaba con internet en la oficina, motivo por el cual el servicio de internet provenía del personal del Programa Nacional Aurora.

## Resultados

Se recogió información de las/los actoras/es directas/os de la experiencia. Se realizaron catorce entrevistas: cuatro (4) dirigidas a operadoras/es de justicia (fiscales) y diez (10) dirigidas a personas usuarias del CEM San Marcos. Se analizaron cada uno de los ítems y obtuvieron los siguientes resultados:

1. El 75 % de las/los operadoras/es de justicia tienen entre 36 y 40 años.
2. El 100 % de las personas usuarias del CEM realizan trabajo doméstico no remunerado.
3. El 100 % de personas entrevistadas manifestaron la necesidad de implementar el servicio virtual de audiencias para superar las dificultades de las personas usuarias que no cuentan con medios tecnológicos.
4. Las/los cuatro operadoras/es de justicia entrevistadas/os manifestaron que el incremento de participación de las personas usuarias durante las audiencias se debería a su asistencia a la sala de audiencias del CEM.
5. El 85,71 % de las personas usuarias del CEM San Marcos considera apropiada y óptima la infraestructura para las audiencias virtuales.
6. El 100 % de las/los operadoras/es de justicia manifestaron la relevancia de orientar a las personas usuarias antes y durante la audiencia respecto a las TIC, con el fin de lograr una participación eficiente.

FIGURA 9.3. RECREACIÓN DE RATIFICACIÓN DE PERICIA DURANTE AUDIENCIA VIRTUAL DE JUICIO ORAL



## Conclusiones, recomendaciones y lecciones aprendidas

### Conclusiones

1. El personal del CEM utiliza las TIC de manera adecuada y, a su vez, facilita el uso y acceso de dicha tecnología a las personas usuarias en la sala de audiencias del CEM, lo que reduce el índice de desistimientos o archivo de los procesos.

2. El servicio de audiencias virtuales contribuye a garantizar el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, sobre todo de las personas más vulnerables, logrando así un acceso igualitario a la justicia.
3. Se cumple lo recomendado en el «Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública» de la Presidencia del Consejo de Ministros (2015), al contar con un espacio adecuado implementado para la realización de las audiencias virtuales, reduce los costos (tiempo y recursos económicos), tanto para las/los usuarias/os como para el servicio del CEM, afianza la imagen y mejora la reputación de operadoras y operadores de justicia, lo cual conlleva a un aumento en la confianza de la ciudadanía en el Estado.

## Recomendaciones

1. Evaluar e implementar en los otros CEM del país el servicio de audiencias virtuales, sobre todo, en zonas con población en situación de pobreza y escaso acceso al servicio de internet.
2. Continuar realizando reuniones periódicas entre el equipo del CEM y operadoras/es de justicia, para identificar debilidades y reforzar aspectos positivos que repercutan en la atención de los casos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar y las acciones de prevención.
3. Brindar orientación legal, psicológica y asistencia técnica en el uso de las TIC, antes y durante la audiencia, a fin de brindar confianza y mejorar la participación de las personas usuarias en la audiencia virtual.

## Lecciones aprendidas

1. 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, las/los operadoras/es de justicia notifican directamente a las usuarias y no a las/los abogadas/os del servicio.
2. Enfocarnos en las necesidades de las personas usuarias conllevó indagar en nuevas alternativas tecnológicas que aseguren la continuidad de sus procesos, lo cual impulsó la habilitación del servicio de audiencias virtuales para apoyar a quienes no contaban con internet, lográndose mayor eficiencia y eficacia, así como una mayor asistencia a las audiencias.
3. Incorporar preguntas sobre acceso a las TIC (internet, computadora, etc.) en los seguimientos de casos permitió identificar a las personas usuarias que no contaban con posibilidades de acceso a internet, a partir del cual se decidió implementar el servicio de audiencias virtuales.
4. Se constata la importancia de conocer a las personas 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.

## Referencias

---

- Decreto Supremo N.º 004-2020-MIMP, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N.º 30364, Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar.
- MIMP. Programa Nacional Aurora. (2021). Instructivo para la Ficha de Registro de Casos del Centro Emergencia Mujer, aprobada mediante resolución de la Dirección Ejecutiva N.º 157-2021-MIMP-AURORA-DE, publicada el 7 de junio de 2021, Lima.
- Resolución Ministerial N.º 100-2021-MIMP. (2021). Aprueban el Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer. <https://conadisperu.gob.pe/observatorio/wp-content/uploads/2021/03/RESOLUCION-MINISTERIAL-No-099-2021-MIMP.pdf>.
- Ramírez Ríos, E. (14 de julio de 2020). *Reglas para audiencias virtuales en el periodo de emergencia*. Linares. Recuperado el 15 de mayo de 2023 <https://www.linaresabogados.com.pe/reglas-para-audiencias-virtuales-en-el-periodo-de-emergencia/#:~:text=%E2%80%93El%20Juez%20y%20el%20abogado,deshabilit%C3%A1ndolo%20hasta%20la%20siguiente%20intervenci%C3%B3n>.
- Vergel A. y Cavani, R. (2020). «Audiencias virtuales». Blog A fojas cero <https://afojascero.com/2020/04/12/audiencias-judiciales-virtuales-por-a-vergel-y-r-cavani>.



## Implementación del servicio virtual de audiencias en el CEM San Marcos

---

Este trabajo sistematiza el servicio de audiencias virtuales en el Centro Emergencia Mujer San Marcos, en el distrito Pedro Gálvez, provincia San Marcos (Cajamarca). Generalmente, las usuarias/os no podían asistir a las audiencias por diversos motivos: falta de conectividad, falta de dispositivos tecnológicos para conectarse y, sobre todo, el desconocimiento del uso de las tecnologías de la información y comunicación. Producto de ello, la experiencia ha permitido que las mujeres que no cuentan con medios de comunicación tecnológicos accedan a las audiencias, aprendan sobre las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y acudan a un espacio implementado con equipos adecuados. Como resultado, se obtuvo una mayor asistencia a las audiencias virtuales y mayor confianza en el servicio, al contar con el soporte de las/los profesionales del CEM.