



PROGRAMA INTEGRAL DE LUCHA
CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR
Y SEXUAL AYACUCHO - PILVFS

**SISTEMATIZACIÓN DE LOS
MODELOS DE ATENCIÓN A
LA VIOLENCIA FAMILIAR Y
SEXUAL EXISTENTES EN LAS
ZONAS URBANAS
Y RURALES DE AYACUCHO**

Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social - MIMDES
Cooperación Técnica Belga - CTB
Programa Integral de Lucha contra la Violencia Familiar y Sexual Ayacucho - PILVFS

**SISTEMATIZACIÓN DE LOS MODELOS
DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA FAMILIAR Y
SEXUAL EXISTENTES EN LAS ZONAS URBANAS
Y RURALES DE AYACUCHO**

Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social - MIMDES

Virginia Borra Toledo

Ministra de la Mujer y Desarrollo Social

Zoila Zegarra Montes

Vice Ministra de la Mujer

Illian Hawie Lora

Directora Ejecutiva del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual

Cooperación Técnica Belga - CTB

Jean-Edouard Tromme

Representante Residente de la CTB en Lima

Véronique Gérard

Responsable de Programas CTB - Codirectora del PILVFS

Programa Integral de Lucha Contra la Violencia Familiar y Sexual Ayacucho - PILVFS

Betty N. Olano Cieza

Directora PILVFS

Consultores:

Silvia Loli Espinoza

Eduardo Espinoza

Gloria Humaní

Diseño e Impresión:

Mercantil Ayacucho - Fono 31-3969

DSG Vargas SRL - Fono 32-6618



**PROGRAMA INTEGRAL DE LUCHA CONTRA LA
VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL EN AYACUCHO**

**SISTEMATIZACIÓN DE LOS MODELOS DE
ATENCIÓN A LA VIOLENCIA FAMILIAR Y
SEXUAL EXISTENTES EN LAS ZONAS URBANAS
Y RURALES DE AYACUCHO**

Abril 2007



MIMDES
Ministerio de la Mujer
y Desarrollo Social



Cooperación
Belga al Desarrollo
.be



**EMPOWERING
DEVELOPMENT**



Presentación

El presente trabajo “*Sistematización de los Modelos de Atención a la Violencia Familiar y Sexual existentes en las Zonas Urbanas y Rurales de Ayacucho*” es el resultado de la participación activa de los integrantes de la Secretaría Técnica de la Red Interinstitucional de Prevención y Atención de la Violencia Familiar RIPAVF -Ayacucho, conformada en atención a la Carta de Compromiso Colectivo suscrita por el Poder Judicial, el Ministerio Público, la IX Dirección Territorial Policial Ayacucho–Ica, la Dirección Regional de Salud y propiamente la RIPAVF - Ayacucho, en el Foro “Compromiso Estatal frente a la Violencia Familiar y Sexual en Ayacucho”, realizado el 23 de de noviembre de 2006.

En la citada Carta de Compromiso, se estableció la necesidad de elaborar un diagnóstico situacional respecto del procedimiento de atención y protección a las víctimas de violencia familiar y sexual en Ayacucho, además del imperativo de diseñar una propuesta de acción integral del Estado. Ambos enfocados en el mejoramiento de la atención de la problemática de violencia familiar y sexual, contando para dicho efecto con el valioso aporte del Programa Integral de Lucha contra la Violencia familiar y Sexual Ayacucho – PILVFS, ejecutado en cogestión entre el Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social – MIMDES y la Cooperación Técnica Belga – CTB.

En dicho contexto, se desarrolla la presente consultoría, cuya importancia radicó en la urgencia de dotar de operatividad, celeridad y

oportunidad a los objetivos estatales contenidos en la Ley N° 26260 –Ley de Protección contra la Violencia Familiar-, norma que por antonomasia establece la política del Estado frente a la violencia familiar y que a su vez demanda la generación de un marco común de procedimientos de atención a la víctima, provisto de una concepción de atención integral del Estado, con lineamientos de atención conjunta y de lazos de cooperación entre las entidades estatales de competencia directa o indirecta en materia de violencia familiar y sexual; en concreto a las acciones que pueden ser diseñadas y ejecutadas entre el Poder Judicial, Ministerio Público y Policía Nacional.

Nuestra Región, tan particular en su naturaleza y población, ha generado que esta consultoría emplee una metodología participativa y que se alimente de insumos provenientes de dos tipos de autoridades que cotidianamente atienden la violencia familiar y sexual: a) Los de zonas urbanas y b) Los de zonas rurales; habiéndose obtenido datos importantes, de dichas fuentes tales como la duración de los procesos, las principales dificultades y las propuestas existentes para acortar los plazos de atención y tutela efectiva de los derechos de las víctimas.

Respecto a los indicadores de calidad de las atenciones de la violencia familiar y sexual, se ha trabajado desde tres perspectivas: a) De quien provee los recursos, b) Quienes brindan la atención y c) Los mismos usuarios; obteniéndose resultados y apreciaciones importantes.

En respuesta al diagnóstico obtenido, se ha propuesto un modelo de atención sustentado en “buenas prácticas”, ya que es más dinámico y flexible a los cambios, más aun si se tiene en cuenta que se basa en prácticas que tengan impactos positivos importantes en la calidad de la atención.

Este modelo de atención que se propone, esta compuesto por la atención de personal sensibilizado y especializado en violencia familiar y sexual, que emplee protocolos de atención –el Ministerio Público, la Policía

Nacional y el Ministerio de Salud tienen protocolos, sin embargo son pocos conocidos incluso por su mismo personal y por ende no son aplicados-; además de realizar coordinaciones fluidas y directas entre los operadores de justicia, entre otros.

Finalmente, reconocer la intervención comprometida del Programa Integral de Lucha contra la Violencia familiar y Sexual Ayacucho, que ha permitido la realización de este trabajo, el cual abre un nuevo desafío: Incidir en las buenas prácticas para mejorar la atención a las víctimas de violencia familiar y sexual en Ayacucho; por el cual apostamos en la certeza de que se logrará los objetivos trazados, en la seguridad de contar con la participación activa de las instituciones involucradas en el tema.

Jorge Fernández Mavila
Jefe de la Oficina Defensorial de Ayacucho
Presidencia de la RIPAVF



Capítulo I

ASPECTOS GENERALES

1.1. INTRODUCCIÓN

El Programa Integral de Lucha contra la Violencia Familiar y Sexual – PILVFS, se ejecuta en las provincias de Huamanga, Huanta, San Miguel y Vilcashuamán, de la Región Ayacucho, lugares en los que existen diversas instituciones que atienden la problemática de la Violencia Familiar y Sexual como las instancias policiales, judiciales, del Ministerio Público, municipales, comunitarias y de la sociedad civil.

Las intervenciones y participación de las autoridades tiene una diferencia sustancial cuando se trata de zonas rurales, en las cuales los recursos son distintos y muchos de ellos, a pesar de estar diseñados como respuesta a la realidad tienen una base legal precaria.

Algunos distritos cuentan con el apoyo de servicios promovidos y/o apoyados por la sociedad civil. En otros casos, las autoridades locales sensibles a la problemática han desarrollado mecanismos para atender la Violencia Familiar y Sexual, haciendo más complejo el panorama de los recursos de atención existentes.

En los casos de Violencia Sexual, la misma legislación dispone un trámite diferenciado, con lo que la mayor parte de estos casos debe ser tramitado en zonas urbanas (capitales de provincia). En consecuencia, las rutas que sigue una persona afectada por Violencia Familiar o Sexual son muy diferentes dependiendo del lugar donde vive y de los recursos que allí existen.

Los tiempos de atención y trámites que siguen las personas afectadas suelen ser prolongados y costosos en términos de tiempo y dinero para ellas.

En tal sentido, se ha considerado necesario sistematizar el modo cómo operan las autoridades que atienden la Violencia Familiar y Sexual, diferenciando las zonas urbanas de las rurales con el propósito de contar con los insumos necesarios para diseñar un Modelo de Atención, diferenciado por ámbito demográfico para ajustarse de mejor manera a las necesidades de las víctimas que recurren en busca de Justicia.

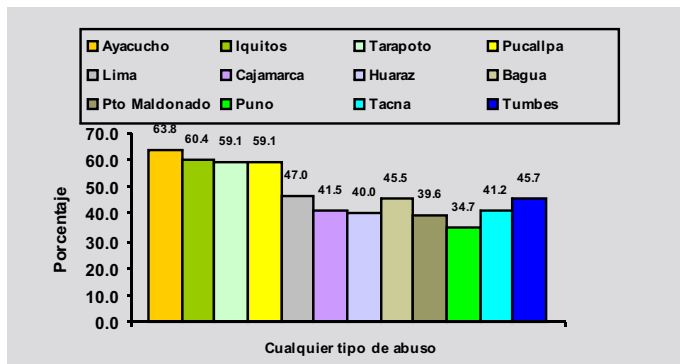
Este informe incluye los resultados de la recopilación de información de una diversidad de sectores del campo de intervención del PILVFS, entre ellos: Administración de la Justicia (Policía Nacional, Ministerio Público, Jueces de Paz y Jueces de Familia), autoridades políticas (Gobernadores y Teniente Gobernadores), representantes de instancias públicas (Centros de Emergencia Mujer y Sector Salud), representantes de gobiernos locales (principalmente Jefes de DEMUNA), organizaciones de la sociedad civil (ONG y dirigentes de organizaciones sociales y comunales, incluidas las Defensorías Comunitarias) y mujeres usuarias.

Se presenta un diagnóstico sobre los principales obstáculos que las mujeres ayacuchanas enfrentan cuando procuran acceder a una tutela judicial efectiva en casos de Violencia Familiar y Sexual, así como algunas propuestas para la mejora del Acceso a la Justicia en este campo.

La preocupación por mejorar la calidad de la atención y el Acceso a la Justicia forma parte de los esfuerzos que el Estado y la sociedad civil realizan para enfrentar las dramáticas dimensiones de la Violencia Familiar y Sexual en Ayacucho, la misma que supera ampliamente indicadores, en esta materia, de otras regiones del país.

En este sentido, se debe prestar atención al siguiente cuadro:

**PREVALENCIA DE VIDA DE ABUSOS O MALTRATOS POR
PARTE DE LA PAREJA ACTUAL
LIMA (2002), SIERRA (2003), SELVA (2004) Y FRONTERAS (2005)**



FUENTE: Estudio Epidemiológico de Salud Mental - Lima Metropolitana (INSM 2002); Estudio Epidemiológico de SaludMental - Sierra Peruana (INSM 2003); Estudio Epidemiológico de Salud Mental - Selva Peruana (INSM 2004); Estudio Epidemiológico de Salud Mental - Fronteras (INSM 2005)

Como se observa en el cuadro anterior, Ayacucho ocupa lamentablemente el primer lugar de prevalencia de violencia a lo largo de la vida en todo el país. En efecto, esta información señala que el 63.8% de mujeres ha sido o es víctima de abusos o maltratos por parte de la pareja actual. Si se toma en cuenta que la violencia afecta no sólo a la mujer sino también a los hijos sea por presenciar los hechos o porque ellos son también agredidos junto con sus madres, las proporciones de víctimas son más alarmantes aún. No se puede dejar de lado el hecho que una cifra similar de varones son los agresores y frente a ellos el Estado debe tener también respuestas claras: manifestar los hechos y sancionarlos, pero también, propiciar su recuperación.

El derecho a una vida libre de violencia cobra especial prioridad en Ayacucho, y con ello el desarrollo de esfuerzos por conseguir que los escasos recursos existentes para atender la problemática se incrementen, así como la mejora de la calidad de la atención de los servicios existentes tanto de protección/prevención como de justicia, articulando su trabajo en un circuito/modelo de atención.

La reducción de las dimensiones de este problema debe ser considerada como urgencia regional, toda vez que la violencia que se desarrolla en la casa, no sólo impacta en los integrantes de las familias sino también en la vida social, generando condiciones para que la violencia social y/o la violencia urbana se retroalimenten.

En tal sentido, la lucha contra la Violencia Familiar y Sexual no puede ser considerada como un problema accesorio, por el contrario, debe formar parte de los esfuerzos de la sociedad ayacuchana en la búsqueda de la recuperación de su salud mental y de la promoción de una Cultura de Paz.

De este modo, la conformación de la Secretaría Técnica integrada por representantes del Poder Judicial, Ministerio Público, Ministerio de Salud y Policía Nacional, en la Región Ayacucho con el propósito de lograr mejoras en los servicios existentes, constituye un esfuerzo encomiable.

1.2. METODOLOGÍA

Para la recopilación de la información se utilizó una metodología participativa, involucrándose a los diferentes actores en la evaluación de los servicios de atención a la Violencia Familiar y Sexual existentes así como en la formulación de propuestas para el desarrollo de sinergias positivas para mejorar la calidad de dichos servicios.

El trabajo fue realizado por los consultores: Eduardo Espinoza, sociólogo, quien se encargó de la coordinación del trabajo de campo y su sistematización, Gloria Huamani, quien brindó su invaluable apoyo en el trabajo de campo permitiendo la fluidez de la comunicación en quechua cuando era necesario, y Silvia Loli que tuvo a su cargo la coordinación general del trabajo y de los aspectos jurídicos involucrados en él.

1.2.1. Muestra

En la medida que no era posible recopilar información en todos los lugares en los que el PILVFS interviene, se diseñó una muestra intencionada cuyos

principales criterios para la selección de los lugares de la zona de intervención del proyecto fueron:

La existencia de autoridades vinculadas a la atención previstas en la ley de Violencia Familiar y Sexual (en las capitales de provincia que son urbanas se concentran todas las autoridades legalmente previstas para la atención, lo que no sucede en las zonas rurales).

El grado de involucramiento de la sociedad civil a través de organizaciones alternativas.

Aplicando estos criterios se obtuvo una muestra que incluía a los siguientes lugares según criterio:

a) Distrito capital de provincia

En ellos se concentran todas las autoridades vinculadas a la atención previstas en la Ley de Violencia Familiar así como para los casos de violaciones sexuales. Lugar seleccionado: *Provincia de Huamanga, Departamento de Ayacucho.*

b) Distrito urbano marginal

En esta zona existe un Juez de Paz y Defensorías Comunitarias apoyadas por una ONG, que han sido legitimadas por Ordenanza Municipal. *Distrito de Jesús Nazareno. Provincia de Huamanga.*

c) Distrito predominantemente urbano cercano a la capital de provincia

En la localidad existe Juez de Paz y Defensoría promovida por una ONG. *Distrito de Tambo, Provincia de La Mar.*

d) Distrito predominantemente rural lejano de la capital de provincia

Existe Juez de Paz, con fluidez en el transporte hacia la ciudad. *Distrito de Santiago de Pischa, Provincia de Huamanga.*

e) Distrito predominantemente rural cercano a la capital de provincia

Sólo existe Juez de Paz. Con fluidez en los medios de transporte: *Distrito de*

*Luricocha, Provincia de Huanta.***f) Distrito predominantemente rural lejano de la capital de provincia**

En donde sólo existe Juez de Paz. Sin fluidez en los medios de transporte:

Distrito de Accomarca, Provincia de Vilcashuamán.

Para una mejor comprensión del diseño de la muestra se presenta el siguiente cuadro:

Lugar seleccionado como muestra	UBICACIÓN	ACTORES
Ayacucho (Huamanga)	Capital de provincia	Presencia autoridades previstas por ley, red social
Jesús Nazareno (Huamanga)	Distrito urbano marginal	Juez de Paz, Defensoría legitimada por ordenanza municipal
Tambo (La Mar)	Distrito urbano cercano	Juez de Paz, Defensoría promovida por ONG
Santiago de Pischa (Huamanga)	Distrito rural alejado con movilidad fluida	Juez de Paz, autoridades comunales
Luricocha (Huanta)	Distrito rural cercano	Juez de Paz, autoridades comunales
Accomarca (Vilcashuamán)	Distrito rural alejado	Juez de Paz, autoridades comunales

1.2.2. Técnicas

Orientándose al objetivo de la consultoría, los distintos instrumentos empleados para la recopilación de la información levantaron datos sobre la duración de los procesos, las principales dificultades y los cambios que podrían ser realizados para acortar los plazos de atención a favor de las personas usuarias.

A dichas usuarias se les solicitó identificar obstáculos que podrían dificultar la implementación del modelo de atención integral. Para la recolección de la información general de la problemática de atención de la Violencia Familiar y sexual, se emplearon las siguientes técnicas cualitativas:

Taller de diagnóstico de modelo de atención a la VFS y propuestas para un Modelo Integral:

Se realizaron convocando a autoridades previstas por la Ley de Violencia Familiar y Sexual en cada capital de provincia: Policía, Juez (de Paz, de Familia, Penal o Mixto), Fiscal, Médico Legista y la representante del Ministerio de Salud - MINSA.

Taller de diagnóstico de modelo de atención a la VFS y propuestas para un Modelo Integral

Se realizó convocando a representantes de las mesas y redes de Violencia Familiar y Sexual y organizaciones alternativas de la sociedad civil, creadas para prevenir, orientar y/o proteger a víctimas de esa violencia. En este grupo se incluyó a los y las integrantes de los Centro de Emergencia Mujer - CEM, las Defensorías Municipales del Niño y Adolescente - DEMUNAS y Defensorías Comunitarias.

Ficha de registro de información

Se elaboró una ficha sencilla para recabar información de los casos de Violencia Familiar y Sexual (expedientes, cuadernillos, atestados, etc.) tomando en cuenta: frecuencia, tipología, duración y costos de cada etapa del proceso de atención, así como niveles de cumplimiento de las disposiciones legales pertinentes.

Entrevistas a usuarias

La selección de las personas usuarias se hizo en base a referencias de las autoridades comunales y de los dirigentes de las organizaciones sociales de base.

Taller con la RIPAVF

En el caso de Huamanga se realizó un taller con la RIPAVF.

Reuniones de trabajo con instituciones de la Secretaría Técnica

Se tuvo varias reuniones de trabajo con los Jueces de Familia, Fiscales de Familia, representantes del MINSA y de la Policía Nacional. En algunos casos, tales reuniones fueron bilaterales con el fin de precisar los problemas en la ruta de atención e identificar las posibles soluciones.

Revisión de documentos

Se revisaron estudios relacionados con la atención de la Violencia Familiar y Sexual y el Acceso a la Justicia nacional e internacional. Entre ellos, el reciente libro de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos - CIDH sobre *“Acceso a la Justicia y Violencia contra la Mujer”*, el *“Diagnóstico sobre “Acceso a la Justicia en las Poblaciones Rurales de Ayacucho”*, realizado por la Comisión de Derechos Humanos - COMISEDH en 1999, asimismo se consideró el *“Diagnóstico sobre la Administración de Justicia Comunal en Cajamarca”*, elaborado desde el proyecto Por Justicia Rural - PROJUR, también se tomaron en cuenta diversos documentos relacionados con la experiencia de IDL, de UNICEFF y de ADRA -estrechamente relacionada con las Defensorías Comunitarias-, así como documentos del PILVFS, entre otros.

Revisión del marco legal

Se revisaron las normas legales vigentes en materia de Violencia Familiar y de Violencia Sexual, así como de los diversos proyectos que sobre la materia han sido presentados al Congreso de la República. Entre las normas revisadas se encuentran: la Ley sobre Violencia Familiar, sus modificaciones y su Reglamento, el Código del Niño y Adolescente, el Código Penal y las Normas Procesales Vigentes. También se revisaron Tratados Internacionales como: La *“Convención para la Prevención, Atención y Erradicación de la Violencia contra la Mujer”*, la *“Convención Americana de Derechos Humanos y la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer”*.

Se revisaron también los Proyectos de Ley que se han presentado en el Congreso relacionados con la Violencia Familiar y Sexual y con las funciones de las autoridades, como es el caso de los proyectos que proponen la eliminación de los cargos de Gobernadores y Teniente Gobernadores o los que apuntan a convertir la Violencia Familiar en un delito autónomo.

1.3. ANÁLISIS

Una vez recogida la información se elaboró una lista de códigos/variables los mismos que fueron ingresados en el programa de clasificación de textos ATLAS-TI., procediéndose luego al análisis y sistematización de dicha información.

La data fue organizada diferenciando los ámbitos urbanos de los rurales para facilitar la formulación de modelos de atención adecuados y factibles para cada ámbito, de acuerdo con los objetivos planteados en la presente consultoría.

Se utilizó un marco conceptual que abordaba los principales temas de preocupación relacionados con los servicios que se brindan.

Capítulo II

EL MARCO CONCEPTUAL Y LOS ESTÁNDARES EN MATERIA DE VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL

El marco conceptual utilizado para el recojo de información y el análisis se ha centrado en: i) el concepto de Calidad de Atención, ii) el concepto de Acceso a la Justicia y iii) la Conciliación, por estar estrechamente relacionados con el objetivo de aportar al diseño de modelos de atención con calidad y con justicia oportuna, eficiente y eficaz.

2.1. CALIDAD DE ATENCIÓN

Uno de los aspectos claves en la atención de casos de Violencia Familiar y Sexual es la calidad. En tal sentido, para los efectos de conocer los problemas de calidad existentes en dicha atención, ha sido necesario adoptar un marco conceptual de referencia para el análisis de los datos recopilados.

Se asume que la *Calidad de Atención es aquella que promueve, facilita y garantiza los mayores niveles de bienestar posible a quien demanda apoyo*¹. En otras palabras, la medición de la calidad no puede darse en función de variables ajenas a las circunstancias específicas en las que se brindan los servicios, sino que éstas deben ser diseñadas atendiendo a sus características², a las particularidades culturales³ y a los perfiles de quienes brindan el servicio⁴, entre otros.

En este sentido, la calidad tiene que ser abordada desde una dimensión humana,

1. Adaptado de exposición en: www.MYSU.org.uy

2. Orientación, asesoramiento, derivación, conciliación, tramitación, etc.

3. Idioma, creencias, prácticas, etc.

4. Nivel de instrucción, sexo, etc.

incluyendo el respeto a la persona y a su cultura. Sin embargo, existe un núcleo de indicadores de calidad de atención, que deben ser empleados cualesquiera sea el servicio que se brinde⁵. Éstos han sido propuestos atendiendo a las perspectivas de usuarios y prestadores del servicio. La calidad de atención es multidimensional y puede definirse y medirse de diferentes formas, según las prioridades de los interesados.

En general, cuando la calidad de atención es medida desde la perspectiva de los usuarios se aprecia que sus opiniones están bastante influenciadas por las cuestiones socioculturales y dan bastante peso al aspecto humano de la atención, al respeto a su cultura, el uso del idioma quechua, entre otros. Esto se pudo apreciar en las entrevistas a usuarios que fueron realizadas.

Cuando la calidad de atención se evalúa desde la perspectiva de quienes brindan el servicio, se aprecia que se da mayor peso a asuntos relacionados con la capacitación, la infraestructura y el apoyo logístico así como a los parámetros legales.

El reto es vincular los esfuerzos para incrementar la calidad en los ámbitos correspondientes tanto a los usuarios como a las autoridades de manera que se alimente un círculo virtuoso porque la calidad de la formación de las autoridades retroalimenta la atención. Un déficit en este aspecto podría generar un círculo vicioso (a menor calidad de una, menor calidad de la otra). A continuación se resalta un conjunto de indicadores que pueden ser usados para evaluar la calidad de atención en los espacios de atención de la Violencia Familiar y Sexual y a la vez se pueden emplear para el desarrollo de un plan de mejora.

INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCION DE LA VFyS	
Desde la perspectiva de quien provee los Recursos	<ul style="list-style-type: none"> * Nivel de colaboración intersectorial e interinstitucional. * Atención con insumos adecuados en términos culturales y económicos.

5. Es el caso del respeto a la confidencialidad y del respeto a las decisiones informadas de los/as usuarios/as.

<p>Desde la perspectiva de las autoridades que brindan la atención en VFyS</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Conocimiento y cumplimiento de la ley, interpretándola del modo que mejor garantice los derechos de las víctimas. * Brindar información actualizada sobre las normas e instituciones relacionadas con su labor. * Conocimiento del idioma del usuario. * Actitud crítica frente a las costumbres y creencias culturales que atentan contra los derechos humanos. * Contar con mecanismos de protección emocional dado el tipo de trabajo que desarrollan. * Horario de atención adecuado a las necesidades de los/las usuarios/as. * Ambientes de atención que permitan privacidad. * Tiempo de espera razonable.
<p>Desde la perspectiva de las personas usuarias</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Brindar información sobre ventajas y riesgos de las intervenciones, * Brindar información actualizada sobre sus derechos y obligaciones. * Brindar información sobre la competencia, límites y posibilidades de acción de autoridad o instancia que interviene. * Accesibilidad geográfica. * Trato no discriminatorio. * Garantizar posibilidad de elegir: tener derecho a decidir de manera autónoma e informada. * Tener privacidad en la atención. * Derecho a la confidencialidad. * Recibir trato digno (cortés, considerado, respetuoso). * A tener continuidad en la atención (referencia y seguimiento son dos aspectos muy importantes de este derecho).

Debe considerarse sin embargo, que la calidad de la atención está relacionada con las condiciones reales existentes para brindar el servicio, y que mientras no cambien aspectos que requieren inversión sustancial, los esfuerzos pueden centrarse en lo que las personas que brindan tales servicios pueden hacer para lograr el mayor bienestar posible de quienes acuden a solicitar apoyo o a reclamar sus derechos.

2.2. ACCESO A LA JUSTICIA

La revisión de la información recogida en el trabajo de campo, nos indica que no se cuenta con un marco conceptual sobre el acceso homogéneo a la Justicia, que permita a todos los actores que intervienen en el servicio, hablar el mismo lenguaje y orientar sus acciones en base a los mismos supuestos.

El derecho a un *Acceso Efectivo a la Justicia* se reconoce cada vez más como un derecho primordial entre los nuevos derechos individuales y sociales, ya que la posesión de derechos carece de sentido si no existen mecanismos para su

aplicación efectiva. En este marco y a decir de Capelleti y Garth⁶, el Acceso Efectivo a la Justicia se puede considerar, entonces, como el requisito más básico -el "derecho humano" más fundamental- en un sistema legal igualitario y moderno, que pretende garantizar y no solamente proclamar los derechos de todos.

Algunas de las barreras identificadas como constantes son:

- a) El costo del litigio.
- a) El tiempo, pues el retraso en las resoluciones incrementa el costo para las partes y ejerce gran presión sobre la parte económicamente débil, haciendo de la justicia un bien inaccesible.
- b) La situación económica de quien acude a la justicia puede constituirse en una barrera infranqueable de acceso. Generalmente, una buena situación económica puede asociarse a un mejor conocimiento de derechos y al acceso a una mejor defensa.
- c) El desconocimiento de los derechos y de las vías que existen para reclamarlos.
- d) Desconfianza en los operadores de justicia (Policía, jueces y abogados).
- e) Poca comprensión de los procedimientos formales por parte las personas usuarias.
- f) Trato inadecuado de las autoridades.

Estas barreras también pueden convertirse en indicadores para evaluar la mejora, del modo siguiente:

Costo del proceso para la denunciante.

Tiempo de atención por autoridad.

Existencia de defensa legal.

Nivel de conocimiento de las personas usuarias sobre sus derechos.

Nivel de confianza en las autoridades.

Calidad de trato por parte de los proveedores de servicios de justicia.

6. Acceso a la justicia.- MAURO CAPELLTTI/BRYANT GARTH

Existen cuatro aspectos interrelacionados de estas nuevas reformas orientadas a mejorar el acceso a la justicia:

- a) Promover una accesibilidad general.
- b) Luchar por la igualdad de las partes.
- c) Cambiar el estilo de toma de decisiones.
- d) Simplificar la Ley que se aplica.

Para los efectos del análisis, se propone que se adopte la definición amplia e integral del acceso a la justicia propuesta por el Instituto Interamericano de Derechos Humanos - IIDH, entendiéndolo como *“la posibilidad efectiva de recurrir a sistemas, mecanismos e instancias para la determinación de derechos y la resolución de conflictos”*, concepto que por sus características puede también ser aplicado a mecanismos no formales o comunales de administración de justicia.

Los componentes del Acceso a la Justicia son:

El ejercicio del derecho a un recurso o medio efectivo, entendido como la posibilidad real de acudir o actuar frente a una instancia debidamente autorizada para conocer y tratar un determinado conflicto. Abarca tanto la existencia y disponibilidad física de tal instancia, como la factibilidad de empleo de recursos jurídicos para activar dicha instancia. Por ejemplo, la legislación sobre Violencia Familiar establece diversas posibilidades de acceder al sistema formal de administración de justicia frente a hechos de Violencia Familiar, es decir, el recurso o medio efectivo existe formalmente, sin embargo, en las zonas rurales no es posible acceder a ellos, por lo que se establece que en la práctica, en éste ámbito no se contaría con recursos ni medios efectivos.

El respeto al debido proceso tanto antes como durante el tratamiento del conflicto, por las entidades competentes, supone que no pueden diseñarse procedimientos ad-hoc a cada caso sino que deben respetarse los trámites previstos por las leyes. Se trata de una garantía constitucional que asegura que en la tramitación de un proceso, se respeten unos determinados

requisitos mínimos, identificados por los propios tribunales. Tratándose de casos de Violencia Familiar, existe un proceso establecido por la Ley que en la práctica es variado pero en ocasiones, las decisiones de quienes aplican la Ley generan un aumento considerable en estas variaciones, por ejemplo, la Ley dice que los casos no pueden archivarse, pero los Jueces han desarrollado una práctica de “archivos provisionales” sin base legal y atentando contra el debido proceso.

El derecho a que las decisiones que plantean la solución del conflicto se atengan a estándares básicos de derechos humanos, significa que dichos resultados sean congruentes, en general con los principios de igualdad, libertad y dignidad. Por ejemplo, no pueden plantearse acuerdos en asuntos no conciliables o que versan sobre derechos no disponibles, es el caso de los acuerdos relacionados con los casos de Violaciones Sexuales y Violencia Familiar. En el caso de Violencia Familiar no es posible la conciliación de acuerdo a la Ley, sino que los casos deben sentenciarse, lo que va contra la práctica usual de los Juzgados de Familia.

El derecho a que la decisión final sobre el conflicto, incluida la reparación que se hubiere señalado, se cumpla efectivamente, evitándose la impunidad. Tiene que ver con la ejecución concreta, de lo resuelto o acordado. Sin este componente el acceso a la justicia sería incompleto y hasta negado, si sus resultados no logran verificarse en la realidad. Usualmente, cuando se finalizan los casos por conciliación no se establecen reparaciones para las víctimas o se asume que éstas se limitan a recibir una reposición de los gastos realizados para recuperar su salud.

Los componentes de este concepto pueden ser usados como estándares para ver si se obtuvo o no justicia, y en qué medida las acciones que se desarrollan aportan a la obtención de justicia e inclusive pueden diseñarse algunos indicadores sobre el acceso a la justicia en los casos de Violencia Familiar y de Violencia Sexual, los mismos que pueden ser aplicados para hacer un seguimiento sobre los sistemas de atención existentes. En general, el problema existente es que no se han desarrollado marcos conceptuales sobre acceso a la justicia en las zonas rurales.

Aunque un análisis profundo de la problemática del Acceso a la Justicia en los casos de Violencia Familiar y Sexual, supera largamente el propósito de este trabajo, es importante que se tome conciencia que es necesario realizarlo, toda vez que sólo así será posible formular propuestas de trabajo e inclusive reformas legales que realmente respondan a las necesidades de las víctimas, pero también, que se tenga información que sustente la asignación de los recursos necesarios a las autoridades encargadas de esta importante tarea.

El acceso a recursos judiciales idóneos y efectivos constituye la primera línea de defensa de los derechos básicos. En este sentido, los instrumentos de protección de derechos humanos vinculantes como la Convención Americana sobre Derechos Humanos y la Convención de Belém do Pará, afirman el derecho de acceder a una protección judicial que cuente con adecuadas garantías frente a actos de Violencia Familiar y Sexual.

Asimismo, existe una Declaración Universal, aprobada por la resolución, AG/RES/40/30, de las Naciones Unidas que lleva el nombre de **Declaración sobre los Principios Fundamentales de la Justicia para las Víctimas de Delitos y Abuso del Poder**, que tiene como propósito fomentar la observación de códigos de conducta y normas éticas, en particular los criterios internacionales, por los funcionarios públicos, inclusive el personal de hacer cumplir la Ley, el correccional, el médico o el de los servicios sociales.

En la parte relativa a las víctimas del delito, se tocan diversos rubros como el concepto de víctima, el acceso a la justicia y el trato justo, el resarcimiento del daño, la indemnización a la víctima y la asistencia social.

En el numeral 4 de la declaración se dice: "*4. Las víctimas serán tratadas con compasión y con respeto por su dignidad. Tendrán derecho al acceso a los mecanismos de la justicia y a una pronta reparación del daño que hayan sufrido, según lo dispuesto en la legislación nacional*".

2.3. CONCILIACIÓN

La conciliación ha sido definida como un medio alternativo de resolución de

Componentes del Acceso a la Justicia	Indicadores de acceso a la justicia aplicables en casos de Violencia Familiar y Sexual
El ejercicio del derecho a un recurso o medio efectivo ante las entidades competentes	- Posibilidad real de acudir o actuar frente a una instancia debidamente autorizada para conocer y tratar el problema específico.
	- Existencia de la instancia para atender el problema.
	- Disponibilidad física de la instancia.
El respeto al Derecho al Debido Proceso	- Posibilidad cierta y efectiva de contar con defensa.
	- Cumplimiento de los procesos establecidos no siendo desviados del mismo.
	- Posibilidad cierta y efectiva de presentar y actuar pruebas en igualdad de condiciones.
	- Pluralidad de instancias.
	- Empleo de idioma o dialecto de las partes involucradas.
	- Motivación de las decisiones.
El derecho a que las decisiones que plantean la solución del conflicto se atengan a estándares básicos de Derechos Humanos.	- Los resultados deben ser congruentes, con los principios de igualdad, no discriminación, libertad y dignidad.
	- Establecer las responsabilidades y sanciones o medidas adoptadas de ser el caso.
	- Señalamiento de reparación para la víctima por los daños, riesgos y desventajas derivadas de los hechos.
	- Sanción a los responsables: no impunidad.
El derecho a que la decisión final que se hubiere señalado, se cumpla efectivamente evitándose la impunidad, incluida la reparación	- Cumplimiento efectivo de las decisiones.
	- Pago de la reparación.
	- Seguimiento de las sentencias.

conflictos que se basa en la solución de problemas en una atmósfera cooperativa e informal, gracias a la asistencia de un tercero⁷. Es un medio de solución en la que el rol del tercero que interviene cumpliendo el rol de

7. Iván Ormachea Choque. La Conciliación: Estado de la cuestión en el Perú. En: Deshaciendo Entuertos, Año 3, N.1 Octubre 1996, Lima, Perú. Pp.13 –20.

conciliador es activo, en tanto puede proponer soluciones. Las propuestas del tercero no obligan a las partes a aceptarlas. Es importante considerar que no se pueden imponer las conciliaciones por ser esto un abuso de derecho y porque ello atenta contra el fundamento mismo de la conciliación que es el acuerdo voluntario.

De manera significativa, un proceso tendiente a la conciliación (a diferencia del proceso de fallo, que generalmente da a una parte la razón, en contra de la otra) ofrece la posibilidad de que las causas más profundas de una disputa se puedan probar, reparando una relación compleja a largo plazo.

La conciliación es un mecanismo de resolución de conflictos muy positivo, no obstante, cuando es planteada principalmente para reducir la congestión del sistema judicial, se deben establecer mecanismos para asegurar que los resultados sean verdaderamente justos. Debe evitarse que esta congestión judicial no cause la desviación hacia la conciliación de casos que corresponden ser tratados por el sistema judicial, tales como los que afectan derechos constitucionales, la protección de intereses difusos o la Violencia Familiar -que en el caso peruano no ha previsto una conclusión de esta litis por conciliación-.

Respecto a la conciliación se puede afirmar que:

Permite resolver en plazos cortos.

Es muy útil en caso de conflicto de intereses.

No es aplicable a situaciones que versan sobre derechos no disponibles, es decir casos que involucran derechos fundamentales, como la Violencia Familiar y Sexual.

La conciliación puede ser:

Judicial. Cuando se realiza por el Juez como fase obligatoria dentro del proceso judicial.

Conciliación Extrajudicial, de acuerdo a la Ley de conciliaciones extrajudiciales. Según la Ley peruana, la Conciliación Extrajudicial es un

mecanismo alternativo para la solución de conflictos al cual las partes acuden a fin que se les asista en la búsqueda de una solución consensual al conflicto. Para la legislación francesa, la mediación y la conciliación son lo mismo, eso no sucede en el Perú, porque el acuerdo adquiere validez ejecutiva judicial es decir vale como una sentencia.

Conciliación privada. Se realiza por diversas instituciones fuera del marco de la Ley de Conciliaciones Extrajudiciales: ONG, Iglesia, Consultorios Jurídicos Gratuitos, etc.

Conciliación comunal. Llevada a cabo por autoridades de las comunidades campesinas y nativas, así como por parte de otras autoridades rurales.

En este contexto cabe preguntarse: *¿La conciliación es una herramienta adecuada para el acceso a la justicia y garantía de los derechos humanos en caso de Violencia Familiar?*

De acuerdo a lo establecido por las Naciones Unidas en el Programa de Acción de Viena aprobado en la Conferencia Mundial de Derechos Humanos realizada en Viena, Austria en 1993, la Violencia contra la Mujer es una violación a los derechos humanos. En tal sentido, las salidas conciliadas a los casos de Violencia Familiar atentan contra el principio de Irrenunciabilidad e Inalienabilidad de los derechos humanos, que establecen que no se puede renunciar a los derechos humanos. Estos son inalienables porque nadie puede disponer de ellos.

No se está de acuerdo con la aplicación de salidas conciliadas frente a la Violencia Familiar porque:

Convierte un derecho humano en un derecho negociable.

Transforma a la víctima que es titular de un derecho en titular de un interés y que puede ceder en parte.

Asume una equidad en la relación, la misma que no existe en la realidad.

Asume que el acuerdo resuelve el problema, sin considerar el carácter

cíclico de la violencia.

No constituye una respuesta estatal que reconozca la necesidad de sancionar o reparar a las víctimas: no hay acceso a la justicia.

Desprotege a las víctimas.

Retira a las víctimas la protección del Estado y la convierte en acuerdo privado ante una autoridad estatal.

Consolida el poder del agresor y puede agudizar el ciclo de la violencia.

No resuelve el problema.

Es un mecanismo que reproduce la discriminación de género y el autoritarismo familiar.

Confunde conciliación con reconciliación.

No se cumple.

Desincentiva la denuncia y genera desconfianza en la población.

Afianza sentimientos de desprotección e inseguridad.

2.4. ESTÁNDARES INTERNACIONALES PARA EL ACCESO A LA JUSTICIA EN CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL

“Los Estados pueden ser responsables por los actos perpetrados por particulares si faltan al deber de actuar con la debida diligencia en prevenir las violaciones a los derechos, en investigar y castigar los actos de violencia, o en garantizar compensaciones a las víctimas”.

Convención Belem Do Pará

Los Tratados Internacionales establecen la *obligación de los Estados de actuar con la debida diligencia para prevenir, investigar, sancionar y reparar estos actos*. Según afirma la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, *“El deber de los Estados de proveer recursos judiciales no se limita a una disponibilidad formal, sino que tales recursos deben ser idóneos para remediar las violaciones de derechos humanos denunciadas”*⁸.

8. Organización de Estados Americanos - OEA – Comisión Interamericana de Derechos Humanos. Op.cit. pp. 7.

Según la CIDH, “*un acceso de jure y de facto a recursos judiciales idóneos y efectivos resulta indispensable para la erradicación del problema de la Violencia contra las Mujeres, así como también lo es el cumplimiento de los Estados de su obligación de actuar con la debida diligencia frente a tales actos*”⁹.

El artículo 7 de la *Convención de Belém do Pará* establece las obligaciones que los Estados deben cumplir de modo inmediato en casos de Violencia contra las Mujeres, que son:

- Establecer procedimientos legales justos y eficaces.
- Brindar medidas de protección.
- Otorgar un juicio oportuno.
- Brindar acceso efectivo a los procedimientos.
- Brindar acceso efectivo a resarcimiento, reparación del daño u otros medios de compensación justos y eficaces.
- Actuar con debida diligencia para prevenir, investigar y sancionar la violencia.

Asimismo, la Convención de Belém do Pará establece que los Estados se comprometen a adoptar progresivamente un conjunto de medidas que incluyen el desarrollo de programas de capacitación para:

- El personal en la administración de justicia, policial y demás funcionarios encargados de la aplicación de la Ley
- El personal a cuyo cargo esté la aplicación de las políticas de prevención, sanción y eliminación de la Violencia contra la Mujer.

A continuación se enumera algunos estándares internacionales útiles para analizar los servicios de atención de la justicia respecto a los casos de Violencia Familiar y Sexual:

- La debida diligencia en la investigación de los hechos.

9. Organización de Estados Americanos - OEA – Comisión Interamericana de Derechos Humanos. Acceso a la Justicia para las Mujeres Víctimas de Violencia. Enero 2007. pp. 6.

La debida diligencia en el castigo a los actos de violencia.

La debida diligencia en la garantía de compensaciones para las víctimas.

Tomar medidas apropiadas y efectivas que den protección adecuada.

Tomar medidas efectivas para superar estas actitudes y prácticas que perpetúan la violencia contra las mujeres.

Asegurar que los servicios para las víctimas de violencia sean accesibles a las mujeres de zonas rurales y dotar de servicios especiales en los casos de comunidades aisladas.

2.5. EL MARCO LEGAL NACIONAL

La legislación sobre Violencia Familiar (Ley 26260 y sus modificatorias) establece como política, la necesidad de generar mecanismos especiales para las zonas rurales. La modificación que introdujo esta política data de 1998 y hasta la fecha no se ha generado el conocimiento necesario para diseñar un modelo de atención a esta problemática en el ámbito rural ni se han desarrollado propuestas orientadas a salvar este vacío normativo. Sobre el tema, lo único que propone la CERIAJUS es que se diseñen formularios que faciliten las denuncias de las víctimas, asunto que no funciona para el ámbito rural.

La necesidad de formular modelos de atención está presente en casos en los que se litiga sobre derechos de mujeres y menores, quienes no encuentran reconocimiento a sus derechos en los sistemas de justicia existentes (sistema comunal y sistema estatal). En ambos la discriminación basada en el género es un aspecto común que obstaculiza aún más el acceso a la justicia.

Asimismo, continúa vigente la necesidad de establecer espacios de encuentro entre ambos sistemas de justicia. Además es necesario dicho establecimiento para levantar información sobre las trabas y vacíos existentes a fin de formularse propuestas legales y de políticas que, más allá de la búsqueda de disposiciones que pretenden modificaciones estructurales, respondan a las necesidades.

Una de las autoridades que sirve de enlace entre la justicia comunal y la justicia

formal es el Juez de Paz, lamentablemente no existe unanimidad, ni siquiera en el propio Poder Judicial, acerca de las materias que pueden resolver los Jueces de Paz en el ámbito civil y penal, pues a lo largo de los años se han ido yuxtaponiendo o sucediendo normas que directa o tangencialmente regulaban este tema sin ninguna coherencia legislativa.

En la actualidad, son básicamente cuatro los textos legales que regulan la competencia del Juez de Paz: la Ley Orgánica del Poder Judicial (LOPJ), el Código Procesal Civil (CPC), el Código Penal y la Ley de Conciliación Extrajudicial. En cuanto al vetusto Reglamento de Jueces de Paz de 1854, formalmente sigue vigente, pero la mayor parte de sus disposiciones han sido derogadas por incompatibilidad con normas posteriores o simplemente han caído en desuso.

En cuanto a las competencias penales de los Jueces de Paz, la polémica no es sustantiva sino procesal, ya que las faltas están claramente tipificadas en el Código Penal. En efecto, no todas las Cortes Superiores aceptan la facultad de sentenciar que tiene el Juez de Paz en materia de faltas, pues sostienen algunos que esa potestad -que se la confirió la Ley 24965 de 1988, modificatoria del Código de Procedimientos Penales- fue supuestamente suprimida con posterioridad por la LOPJ de 1991.

Ese argumento es fácilmente rebatible si se toma en cuenta que el artículo 65 de la LOPJ deja abierta la posibilidad de que por otras leyes otorguen competencias distintas a la Justicia de Paz, cosa que precisamente hacen las normas penales.

El límite a esta amplia "competencia conciliatoria" es que el marco legal excluya o prohíba expresamente a los Jueces de Paz conciliar sobre determinada materia, tal y como lo hace, por ejemplo, el artículo el Artículo 9 de la Ley de Conciliación Extrajudicial, que dice que no son conciliables los delitos como las Violaciones Sexuales o las Lesiones con más de 10 días de tratamiento médico o descanso.

La Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales (Art. 60 incisos

b, c y f) los faculta para:

Supervisar y evaluar el cumplimiento de la ejecución por los gobiernos locales de las políticas sectoriales con énfasis en la calidad de los servicios y la igualdad de oportunidades con equidad de género.

Formular políticas, regular, dirigir, ejecutar, promover, supervisar y controlar las acciones orientadas a la prevención de la Violencia Política, Familiar y Sexual;

Promover una Cultura de Paz e igualdad de Oportunidades.

El Proyecto de Ley No 01069/2006-CR del 08/03/2007 presentado por la Alianza Parlamentaria Propone suprimir los cargos de Gobernadores y Tenientes Gobernadores en todo el territorio de la República. De ser aprobada esta norma, sin duda tendría un impacto negativo en la atención de los casos de Violencia Familiar que actualmente tienen en dichas autoridades un espacio de escucha y de solución preliminar.

El 7 de septiembre del 2006 la Alianza Parlamentaria presentó el proyecto No. 165-2006 que propone incluir en el Código Penal el delito de Violencia Familiar . Dicho proyecto cuenta con el Dictamen favorable de la Comisión de la Mujer del congreso de la República. Las implicancias que podría tener la aprobación de una norma de esta naturaleza no ha sido evaluada adecuadamente, considerando inclusive los distintos impactos en las zonas urbanas y en las zonas rurales.

2.6. La línea de base del proyecto PILVFS en relación a la calidad de los servicios de Violencia Familiar y sexual

El CEM de Huamanga cuenta con el 92% de seguimiento de los casos atendidos, sin embargo no manejan la ficha social actualizada;

En la DEMUNA de Huamanga hubieron 541 casos que fueron derivados a la Fiscalía de Familia (432 casos); Poder Judicial (53); CEM (56) y en la DEMUNA de Huanta del total de 250 casos se ha derivado al CEM 20 casos.

Las instituciones especializadas reciben casos derivadas de las defensorías, sin embargo estos no son registradas.

El 43% de los casos recibidos por la Fiscalía de Familia de Huamanga provienen de la DEMUNA Ayacucho.

Las instituciones especializadas registran como tiempo promedio de espera: CEM (13.1'), Fiscalía de Familia (13.4'), Comisaría de la Mujer (23.8'), DEMUNA (7.4')y el Instituto de Medicina Legal (158.9') e instituciones fuera de Huamanga (27.5').

Por otro lado un 44% de las usuarias han manifestado su insatisfacción respecto al tiempo de espera en el Instituto de Medicina Legal.

El 38.5% de usuarias por Violencia física y 50% de usuarios por violencia sexual contra menores insatisfechas con los servicios.

Estos datos son muy importantes porque dan luces acerca del funcionamiento del sistema de atención. Por ejemplo observamos que hay una enorme cantidad de casos de Violencia Familiar que llegan a las DEMUNAS a pesar que estas instancias no están facultadas legalmente para intervenir en estos casos.



Capítulo III

SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL EN LAS ZONAS RURALES Y URBANO MARGINALES DE AYACUCHO

Las ciudades ayacuchanas mantienen una estrecha relación con las zonas rurales y existen a su alrededor poblaciones migrantes que provienen de dichas zonas, las cuales llegan a la ciudad con sus ideas, valores y cultura y también con su valoración propia acerca de lo que pueden y no pueden hacer las autoridades. En tal sentido, se recurre a buscar justicia no sólo en las autoridades formalmente encargadas de dicha tarea, sino en las más cercanas, entendiendo que toda autoridad -por el hecho de serlo-, está facultada para resolver los problemas que se le presenten.

Ideas de esta naturaleza movilizan actualmente la demanda de justicia hacia las más diversas autoridades. Tratándose de la Violencia Familiar, la recurrencia es aún mucho más amplia porque involucra tanto a actores externos como a miembros de la familia.

La información recopilada señala que en la búsqueda de soluciones a la violencia familiar, la población urbana acude a las siguientes autoridades:

- a) Autoridades políticas: Teniente Gobernador y Gobernador
- b) DEMUNA
- c) Defensoría Comunitaria
- d) Centro de Emergencia Mujer
- e) Juez de Paz
- f) Policía
- g) Fiscalía
- h) Juez de Familia

Se trata de una amplia gama de opciones, confundiéndose las rutas establecidas por la Ley, con aquellas impulsadas por la población o por otras dependencias públicas que ofertan servicios de orientación, pero también están aquellas autoridades que responden a la demanda existente, inclusive más allá de sus facultades.

Para las personas usuarias, la recurrencia a alguna de estas instancias tiene el mismo valor, aunque legalmente no sea así. Para la población rural, las autoridades están hechas para hacer valer su autoridad frente a los conflictos que le presentan los pobladores que habitan en su jurisdicción o en zonas aledañas. “Si las autoridades no pueden resolver, entonces ¿para qué son autoridades?” Se preguntan algunas usuarias rurales del Sistema de Atención de la Violencia Familiar.

Urge pues brindar una clara información sobre lo que es posible esperar de cada uno de estos espacios, con el fin de no generar expectativas que trasciendan las funciones que tienen, y más aún, para no dilatar innecesariamente la solución de los casos.

En efecto, se ha podido establecer que en muchos casos las personas son enviadas de una autoridad a otra y no consiguen entrar en el sistema de justicia, incluso cuando lo hacen tardíamente sus posibilidades de probar los hechos se han reducido o ya no existen.

3.1. EL ROL DE LAS AUTORIDADES

3.3.1. AUTORIDAD COMUNAL

En las zonas rurales la población acude en ocasiones resolver sus casos ante las autoridades comunales, como el Presidente de la Comunidad. En estos casos el Presidente aparece como una primera opción antes de realizar acciones más serias. La efectividad de sus soluciones es mínima y se considera como una autoridad débil para enfrentar la Violencia Familiar. Así lo refieren testimonios de mujeres litigantes en Jesús Nazareno (zona urbano marginal):

“... por eso me acerqué al Presidente de la Comunidad, para que le llame la atención a mi esposo. El Presidente le llamó la atención en ese momento y él dijo que ya no volverá a golpearme y pidió disculpas (...) Como mi esposo siempre me pega, el Presidente de la Comunidad pasó mi caso al Juez de Paz diciéndome que podía pasarme algo grave y él no podía hacerse responsable...”

3.1.2. LAS AUTORIDADES POLÍTICAS: EL GOBERNADOR Y EL TENIENTE GOBERNADOR

De acuerdo a la Ley, el Gobernador es la autoridad de mayor jerarquía política en un distrito. El Teniente Gobernador es la autoridad de mayor jerarquía política en un pueblo, caserío o centro poblado menor. Sus funciones son:

- Representar al Presidente de la República en su distrito o pueblo.
- Cumplir y hacer cumplir la Constitución y las leyes.
- Cumplir y hacer cumplir la política general del Gobierno.
- Velar por el mantenimiento del orden interno con el apoyo de la Policía Nacional.
- Hacer cumplir las sentencias y resoluciones de los Tribunales y Juzgados a su solicitud.
- Garantizar el ejercicio de las libertades y derechos reconocidos por la Constitución Política del Estado.

Aunque las leyes no reconocen a las autoridades políticas como espacios de solución de casos de Violencia Familiar e inclusive actualmente se cuestiona su existencia¹⁰. La población acude al Teniente Gobernador para solucionar casos de Violencia Familiar, aunque en menor medida que en las zonas rurales. El Gobernador actúa usualmente como segunda instancia y lo que no puede

¹⁰ Existen dos Proyectos de Ley en el Congreso de la República: uno que busca eliminar la existencia de Gobernadores y Teniente Gobernadores y un segundo que busca eliminar solamente a los Gobernadores, dejando a los Tenientes Gobernadores como autoridades elegidas por las comunidades, dada su larga trayectoria histórica. No hay que olvidar que recientemente las leyes derogaron la existencia de las Prefecturas y Subprefecturas que eran instancias superiores a los Gobernadores y Teniente Gobernadores en la misma línea de autoridad política.

resolver lo deriva al Juzgado de Paz, que actúa propiamente como sistema con una ruta relativamente conocida y operativa.

En la versión de los dirigentes de las zonas urbano marginales, como aspectos positivos de la atención de los Gobernadores destacan: i) la gratuidad, ii) la constatación de los daños, y iii) el seguimiento de los casos.

“Algunos reciben casos. Algunos solucionan los casos. Constatan y hacen seguimiento. Si no pueden resolver transfieren los casos al juzgado (de Paz). Atienden bien, con paciencia, y no cobran porque tienen sueldo” (compendio de testimonios de dirigentes y autoridades de las zonas urbana)”

Los dirigentes y autoridades de las zonas rurales confirman la gratuidad de la atención como uno de sus aspectos positivos. También aprueban la labor de los Gobernadores siempre y cuando no exista un Juez de Paz en el lugar, debiendo coordinar con él y consultarle donde existiera. En otras palabras, tratándose de Violencia Familiar, el Juez de Paz aparece como la máxima autoridad ya la vez, como la autoridad competente.

“Recibe casos de Violencia Familiar por ausencia del Juez de Paz. Atienden inmediatamente, dando preferencia a los casos que vienen de la lejanía. No cobran y actúan bien cuando son del lugar. Conversa con cada uno y luego hace conciliación, cumpliendo la Ley. Cuando es un caso difícil coordina con el Juez de Paz”

Destacan como aspectos negativos: i) la atención intermitente, ii) la incompetencia legal para resolver casos de Violencia Familiar, iii) el maltrato a las víctimas, iv) la parcialidad y v) la deshonestidad.

“La atención no es permanente. Asumen una actitud muy violenta. Algunos son muy autoritarios y discriminan a las víctimas. Atienden a sus preferidos y reciben “su parte”. No tienen paciencia para la atención y no escuchan como debe

ser”.

Algunos no conocen sus funciones y no solucionan los casos. Sólo orientan y dan consejería porque no están facultados según ley. Además, no tienen capacitación legal ni poder de convencimiento”.

Los dirigentes y autoridades de las zonas rurales subrayan como elementos negativos: i) la demora en la atención y ii) la inexistencia de un horario para la atención de los casos de Violencia Familiar. También coinciden con la versión de las zonas urbanas en que la atención no es permanente y en que se parcializa en sus decisiones.

“No atiende con horario fijo. Se hace esperar, demora en la atención, no actúa de inmediato. Se parcializa, justificando la acción del agresor por dichos y calumnias, sin verificar los hechos”.

Las mujeres víctimas de Violencia Familiar que denunciaron ante el Gobernador confirman los problemas en la atención, así como el actuar parcializado de la autoridad con el agresor.

“La gobernación lo recibe con voluntad a veces y otras veces no. No actúa como debe ser y rápido, sólo le advierte” (litigante de Accomarca).

“El Gobernador y el Juez de Paz no aceptaban que se transfiera el caso a Huanta, a pesar que yo exigía, siempre me decía que cuando me pegara otra vez iba a transferir el caso a Huanta, no es fácil hacer la transferencia, es difícil” (litigante de Luricocha).

“Cuando denuncié casi lo tomó como burla... “ (litigante de Accomarca).

En suma, las autoridades políticas actúan en los casos de Violencia Familiar debido a que no hay otras autoridades, se encuentran lejos o cobran.

En las actas revisadas se observa que los Gobernadores intervienen conciliatoriamente, de allí la idea de la parcialización, porque los acuerdos suponen que el hecho queda impune. Sin embargo, la demanda de servicios de atención a la Violencia Familiar existe y la legitimidad que la población le otorga a estas autoridades para intervenir en casos de Violencia Familiar también, porque por ejemplo, los denunciados asisten a responder las denuncias, reconociendo que esta autoridad puede intervenir válidamente en la solución del caso.

Los Gobernadores dan formalidad a su intervención a través de la firma de Actas de Garantía (cuando sólo uno se compromete frente al otro) o de Actas de Compromiso (en las que ambas partes asumen compromisos). No es extraño que además se designe a una persona como garante, es decir como quien debe cuidar que lo resuelto se cumpla y caso contrario, informar a la autoridad. En ocasiones, tales encargados son los Tenientes Gobernadores. Por eso es que un aspecto positivo es el seguimiento del caso una vez concluido.

En las zonas rurales, el Teniente Gobernador aparece como un actor importante. Frente a los casos de Violencia Familiar, él soluciona o los deriva a una autoridad que considera superior como al Gobernador, especialmente cuando se trata de casos graves.

De acuerdo a la opinión de dirigentes y autoridades de las zonas urbano marginales, con frecuencia las víctimas quedan decepcionadas. Señalan que durante el desarrollo de las diligencias los Tenientes Gobernadores se muestran parciales a favor de los varones. Asimismo, se muestran poco diligentes para impulsar el caso hasta llegar a una solución. Los casos muchas veces quedan truncos, ya sea porque se abandonan cuando están en manos del Teniente Gobernador o porque cansadas de la inacción de éste, las víctimas van con sus casos en busca de otras autoridades y en este deambular, pierden la iniciativa:

“...se dejan convencer por los agresores y dejan morir el caso

(...) las víctimas no saben qué hacer, se quedan calladas (...) Se van a otras instancias y ya no vuelven” (testimonios de dirigentes y autoridades de zonas urbano marginales).

En las zonas rurales, específicamente en Santiago de Pischa, dirigentes y autoridades tienen una opinión más favorable sobre el cumplimiento de las soluciones del Teniente Gobernador. Se señala que sus resoluciones se cumplen como una manera de evitar mayores complicaciones en otras instancias.

“Las partes sí cumplen porque sino el caso se deriva a la fiscalía”.

En suma, es el temor hacia lo desconocido y a los resultados que pueden detenerse ante instancias ajenas, lo que incrementa la efectividad de las soluciones de los Tenientes Gobernadores. Esto es muy importante porque, sobre todo en el ámbito rural, ellos son quienes más cerca se encuentran de la población, dado que -de acuerdo a su marco normativo- basta ser un anexo con 20 familias para tener derecho a elegir un Teniente Gobernador. En el país existen alrededor de 35,000 Tenientes Gobernadores mientras que los Jueces de Paz son aproximadamente 5,000, es decir, que existe un promedio de 7 Tenientes Gobernadores por cada Juzgado de Paz.

Al ser informadas las personas sobre el Proyecto de Ley que derogaría la existencia de los Tenientes Gobernadores, varios reaccionaron señalando que ellos continuarían designándolos porque el Gobierno Central no les pagaba y son una autoridad necesaria en sus localidades.

Los casos que el Teniente Gobernador considera graves o que no logra resolver, los deriva al Gobernador, que es su superior jerárquico.

Dada la importancia de estas autoridades en las zonas rurales es necesario señalar que la ruta rural de atención a la Violencia Familiar se vería restringida severamente.

Las soluciones de los Tenientes Gobernadores son, en su mayoría, Actas de Garantía o de Acuerdo, dependiendo de la gravedad de los hechos. La opción por conciliar es siempre la más socorrida.

Los Tenientes Gobernadores atienden en las zonas rurales y los dirigentes y autoridades de estas zonas son elementos positivos para la realización de su trabajo:

- i) atienden casi gratuitamente en zonas muy alejadas,
- ii) solucionan inmediatamente los casos, y
- iii) derivan los casos graves al Gobernador.

Los dirigentes y autoridades del distrito de Tambo confirmaron estas apreciaciones relacionadas a la atención inmediata, la solución rápida de cada caso en 3 horas como promedio y la derivación al Gobernador de casos considerados graves.

“Atiende de inmediato y rápido, dentro de las 24 horas. Atiende casos leves si las partes lo requieren así. Sólo solucionan casos leves, si son graves los remite al gobernador. Se notifica en uno o tres días, dependiendo de la distancia. La atención de estos casos dura entre 2 a 3 horas”.

Las mujeres dirigentes del distrito de Luricocha señalan que es muy bueno que las mujeres desempeñen este cargo. A ellas se les describe como personas apropiadas para atender y solucionar estos casos.

“Cuando son mujeres toman interés, son solidarias. No cobran. Tienen capacidad de solucionar gratuitamente algunos casos. Gestionan inmediatamente. Llegan desesperadas y las reciben. Dan cumplimiento de la Ley. En la atención son equitativas. Los varones no tienen interés alguno porque asumen el cargo por castigo. Salen en contra de la víctima. No existe horario de atención”. (Testimonios de mujeres dirigentes de Luricocha).

Los dirigentes y autoridades coinciden con esta apreciación, señalando que el

Teniente Gobernador varón, desatiende los casos y carece de horario de atención. Pero además, añaden que ellos mismo son agresores familiares. En una de las localidades, el Teniente Gobernador asumió el cargo como castigo impuesto por la comunidad por lo que lógicamente muestra desinterés. Esto lleva a reflexionar acerca de los perfiles mínimos que deben cumplir las personas que van a atender casos de Violencia Familiar.

“No es muy frecuente que reciban casos. Como no gana, no atiende todo el día, no tiene horario de atención y la víctima espera que llegue a su domicilio después de sus quehaceres. Pocos atienden y escuchan con paciencia. Algunos son los que generan más violencia en su familia y pierden el respeto de los pobladores. Por ello quizás se parcializa con algunos agresores” (Compendio de testimonios de autoridades y dirigentes de zonas urbanas).

Las críticas a la labor de los Tenientes Gobernadores incluyen:

La deshonestidad.

El cobro, porque este servicio debe ser gratuito.

Descoordinación con las demás autoridades.

Al respecto, se menciona:

“Cobra por su trabajo debido al consumo de papel y lapicero. Además, reciben regalos (queso, trago, plata). Otras veces no quieren atender. No hace seguimiento. La población no los toma en cuenta porque no saben de leyes. Incluso algunos no saben a donde derivar y no coordinan con otras autoridades. No están facultados, sólo pueden recibir los casos y remitirlos” (testimonios de dirigentes y autoridades de las zonas urbanas)

A pesar de estas falencias se destaca el hecho que el ámbito rural la población es consciente de las autoridades que no tienen atribuciones legales para

resolver estos casos ni cuentan con el “conocimiento de la Ley”. En suma, reconocen que esta autoridad si quisiera no intervendría en estos casos, pero lo hace en el entendido que se trata de una labor necesaria, asunto en el que coinciden todos: dirigentes, autoridades y litigantes.

3.1.3. NURAJ

EL Núcleo de Administración de Justicia Rural –NURAJ, fue impulsado como parte de un proyecto de acceso a la Justicia de la ONG IPAZ como instancia de resolución de conflictos.

El NURAJ es una instancia colegiada e intercomunal de resolución de conflictos. Sus integrantes son personas elegidas una por cada comunidad entre las personas destacadas de la misma por un período de dos años pudiendo ser reelegidas o cambiadas antes de este período por decisión autónoma de cada comunidad. Generalmente quienes rotan con más frecuencia son las personas que representan a los CADCs.

En el NURAJ de Chaca si se cobra, el Presidente de este organismo explicó¹¹:

“Porque según la falta, nosotros aquí vemos pequeñas sumas por una falta grave, sí hay una falta grave, entonces, nosotros cobramos 30 soles, aún cuando nos ruegan 20, hasta 10 soles, algunos no nos pagan”. Es decir, en los casos leves no se cobra pero sí si se trata de casos graves. “Lo que nos pagan es para cualquier necesidad. Pero como a veces no nos pagan mucho, sólo cuando hay una falta grave, como cuando lo amenazan o le sacan sangre o le han hecho una maldad. Entonces, nosotros decimos que es mucho lo que han hecho y cobramos. En cambio ellos (las autoridades de otros lugares) todo lo habían hecho con un pago, así hicieron las autoridades de más allá, de Iquicha”.

11. COMISEDH.-Informe sobre el NURAJ de Chaca. En: Documentos sobre Acceso a la Justicia. 1999.

Las autoridades del NURAJ señalan a su vez que atienden casos de agresiones, Violencia Familiar, alimentos, filiaciones, posesión de tierras y violaciones sexuales a mayores de edad, porque tratándose de menores de 18 años lo derivan a la asesoría legal del IPAZ en Huanta. Cuando la violación es a personas mayores de edad el problema es que muchas denuncian cuando están embarazadas y aunque hubo violación lo único que quieren es que el agresor firme la paternidad de su hijo y le otorgue una pensión por alimentos¹².

Aunque se cuenta con escasa información al respecto, las opiniones de autoridades y dirigentes de las zonas rurales sobre las soluciones que produce el NURAJ son favorables:

“Los acuerdos se hacen respetar en coordinación con las autoridades, solucionan bajo documento, para que no reitere los casos” (...) *“Salen conformes, sin problemas” (...)* *“Solo se señala el problema que el demandado no cumple con los acuerdos alcanzados” (testimonios de autoridades y dirigentes zona rural).*

Los NURAJ son una experiencia que está localizada en ciertas zonas y que no ha logrado fortalecerse ni expandirse a otras áreas.

Los NURAJ no son una instancia extendida en el territorio ayacuchano. De las zonas de trabajo seleccionadas sólo existía el NURAJ en Accomarca. Como aspectos positivos de la atención de los NURAJ se señalan: i) la atención inmediata, ii) la identificación con su trabajo, iii) el buen trato a las personas y iv) el arreglo como forma de solución de los casos de Violencia Familiar.

“Atienden casos inmediatamente, trabajan con compromiso y seriedad. Tratan bien y todo arreglan” (Testimonios de dirigentes y autoridades de Accomarca).

Como aspecto negativo señalan que los agresores no les hacen caso porque no

12. Ibidem

cuentan con el respaldo del Poder Judicial.

“El demandado no les respeta porque no tienen credenciales para legitimar sus funciones de parte de las instancias del Poder Judicial”.

3.1.4. COMITÉS DE AUTODEFENSA CIVIL CADC

Respecto de los Comités de Autodefensa Civil, que igual que los NURAJ, sólo se encuentran en las áreas rurales, la población tiene en general una opinión positiva, aunque considera a esta autoridad solamente como auxiliar o complementaria en la resolución de casos de Violencia Familiar. En efecto, se señala que atienden en casos de emergencia, cuando no se encuentra alguna otra autoridad, y que luego se preocupan de ubicar alguna autoridad para derivarle el caso. En suma, cumplen una labor de apoyo a la Justicia tal como la Constitución Política del Perú establece para las Rondas Campesinas.

“Los CADCS atienden casos de emergencia. Algunas veces acuden cuando no existe ninguna de las autoridades. Ellos las atienden, ubican a las autoridades y las derivan inmediatamente al lugar más cercano donde exista la autoridad”.

3.1.5. AGENTE MUNICIPAL

El caso del Agente Municipal es también limitado, prácticamente no atiende casos de Violencia Familiar, su función casi se limita a recibir y derivar los casos, especialmente al Teniente Gobernador.

Respecto del Agente Municipal, solo se cuenta con información de Tambo. Los dirigentes y autoridades en este distrito señalan que se considera al Agente Municipal como una instancia de segundo orden, con poca capacidad para imponer decisiones:

“...asume el caso en ausencia del Teniente Gobernador. A veces

se hace respetar (...) no hace prevalecer la Justicia, existe favoritismo y por ello hay descontento”.

Esto es confirmado por el testimonio de una mujer que llevo su caso al Agente Municipal:

“... siempre di parte al Agente Municipal y él como no tiene carácter, no le hacen caso... entonces le exigí que pase el caso al Juez de Paz...” (Testimonio de Tambo).

3.1.6. DEFENSORIAS COMUNITARIAS

Las DC no se encuentran expandidas en todas las zonas. En los lugares donde existen gozan de reconocimiento como instancias de apoyo a las víctimas y de orientación sobre sus derechos. En general, las personas entrevistadas muestran satisfacción sobre los resultados de su trabajo.

“...las víctimas las consideran como personas de apoyo y no como autoridades”. (Testimonios de autoridades y dirigentes de Jesús Nazareno, zona urbano marginal)”.

Sin embargo, en el caso de la DEPROMUNA del distrito de La Mar, la experiencia es algo diferente. Una de las integrantes del equipo coordinador informó que las Defensoras captan o reciben denuncias de casos de Violencia Familiar en las comunidades y las derivan a la sede de la DEPROMUNA. Allí se cita al denunciado y luego se realiza una conciliación. Si las partes no llegan a ningún acuerdo, se le da a la mujer 3 días para que piense bien lo que va hacer. Si ella retorna señalando que insiste en hacer la denuncia, la derivan a la DEMUNA.

En este caso, la DEPROMUNA confunde su rol y se asume como instancia resolutoria a pesar de que dicha atribución no les ha sido concedida por ninguna norma y no son propiamente autoridades comunales. De modo concreto, la intervención descrita desfavorece a las víctimas quienes a pesar de los días transcurridos desde su queja no llegan a iniciar la ruta legal.

La derivación a la DEMUNA carece de objeto, pues debiera directamente enviarse el caso a la Policía para que de inicio a los trámites correspondientes.

Dada la variedad de formas de concebir de estas defensorías comunitarias, urge que regionalmente se le otorgue un marco normativo que regule su accionar.

En la zona urbano marginal, sólo las autoridades de Jesús Nazareno mencionaron a las Defensorías Comunitarias como una instancia resolutora de casos de Violencia Familiar. Principalmente, ellos juzgan favorablemente el que cuente con personal capacitado, que atiendan en forma similar a la DEMUNA (rápido y hagan seguimiento) y que estén constituidas por personas con liderazgo.

*“Son personas capacitadas y atienden en forma similar a la DEMUNA. Tienen carisma y la comunidad las respeta”
(Autoridades del distrito de Jesús Nazareno).*

Son aspectos calificados como negativos: i) atender sin horario, ii) la no exclusividad en la función del cargo y iii) la elección del responsable en forma anti democrática, razón por la cual no se identifica adecuadamente con su trabajo y para salvar la situación y dedicarse a otras cosas prefieren derivar los casos a la DEMUNA, finalmente, iv) no todas están capacitadas de la misma manera.

“Algunas no trabajan bien, sólo se anotan para recibir el chaleco y después no cumplen con su función. Otras están para recibir su pago por la participación en talleres y no actúan cuando hay casos. Otros están para figurar, para que les digan que son promotoras, pero no hacen nada. Las defensoras son elegidas a dedo y por ello no se identifican con su trabajo. Otra dificultad es que no tienen horario de trabajo y apoyan con tiempo limitado. Y algunos no se encuentran bien capacitados para dar consejería” (Autoridades del distrito de Jesús Nazareno).

En el caso de Santiago de Pischa, se señaló como aspectos negativos que: i) la población no conoce cuáles son sus funciones, ii) la falta de coordinación con otras autoridades y iv) no dedicarse exclusivamente al cargo.

“Existe poca difusión sobre su accionar. No existe coordinación con otras autoridades. No se le ubica porque desempeñan varias funciones”. (Autoridades de Santiago de Pischa).

Desde el CEM de Huamanga se observa la falta de capacitación del personal de la Defensoría Comunitaria. Señalándose que:

“Las Defensorías comunitarias tienen problema con el llenado de las fichas y además, las fichas son muy generales”.

En general, se trata de una importante experiencia que sin embargo requiere ser fortalecida, aclarándose que en los casos de Violencia Familiar o Sexual lo único que pueden hacer las Defensorías Comunitarias es cumplir con un rol orientador al igual que las DEMUNAS, debiendo necesariamente derivar a las autoridades pertinentes los casos que reciban, sin citar al presunto agresor ni realizar trámites previos.

3.1.7. LA INTERVENCIÓN DE LAS DEFENSORÍAS MUNICIPALES DEL NIÑO Y EL ADOLESCENTE-DEMUNA

La Defensoría brinda un servicio gratuito a la comunidad.

Su finalidad es promover y proteger los derechos que la legislación reconoce a los niños y adolescentes.

Puede funcionar en Instituciones Públicas y Privadas y en Organizaciones de la Sociedad Civil.

Cuando funciona en los gobiernos locales se llama DEMUNA.

Cuando ha sido impulsada por la comunidad se llama Defensoría Comunitaria.

El Artículo 42 del Código del Niño y del Adolescente, define la Defensoría del Niño y del Adolescente como un servicio del Sistema de Atención Integral que

funciona en los gobiernos locales, en las Instituciones públicas y privadas y en organizaciones de la sociedad civil, cuya finalidad es promover y proteger los derechos que la legislación reconoce a los niños y adolescentes. Este servicio es de carácter gratuito.

De acuerdo al artículo 45° del Nuevo Código de los Niños y Adolescentes una de las funciones de la DEMUNA es “promover el fortalecimiento de los lazos familiares. Para ello puede efectuar conciliaciones extrajudiciales entre cónyuges, padres y familiares, sobre alimentos, tenencia y régimen de visitas, siempre que no existan procesos judiciales sobre estas materias”. Como se ve no están facultadas para intervenir en asuntos de Violencia Familiar .

El servicio de Defensorías del Niño y el Adolescente, fue creado en 1992, al promulgarse el Código de los Niños y Adolescentes (Ley N° 26102). Si bien la Ley de conciliaciones extrajudiciales les dio facultades para intervenir conciliatoriamente en casos de Violencia Familiar otorgando a soluciones el valor de título de ejecución, lo cierto es que años después dicha potestad fue derogada. En consecuencia, la intervención de la DEMUNA en casos de Violencia Familiar carece de base legal.

Los dirigentes y autoridades de las zonas urbanas y rurales señalan como elementos positivos en el actuar de la DEMUNA: i) la gratuidad de la atención, ii) el un buen trato, iii) seguimiento de los casos y iv) el acompañamiento a las mujeres víctimas ante otras autoridades. Además, el empleo de Actas de Conciliación como medio de solución.

Los dirigentes y autoridades señalan además que las DEMUNAS constituyen un espacio en que los litigantes pueden ir a consultar sobre casos de violación sexual.

“La atención es gratuita. Trata de solucionar conciliando y hacen firmar un Acta de Compromiso. Derivan inmediatamente los casos cuando no los pueden resolver. Dan orientación y consejería de manera personalizada, hacen seguimiento a cada caso en forma minuciosa y acompañan a las víctimas en las

instancias pertinentes. El trato es amigable. En caso de violación sexual lo envían al médico legista”.

“Brindan buena atención. No cobran. Actúan de inmediato. Les escucha y les atiende. Dependiendo de los casos se movilizan”

Los dirigentes y autoridades de las zonas urbanas consideran como aspectos negativos: i) la demora en la atención, ii) el limitado horario de atención, iii) la falta de seguimiento de los casos, iv) la falta de experiencia y capacitación y v) la necesidad de incorporar más abogados y psicólogos.

“Sólo reciben en horario de oficina no atienden rápido en el momento, les hacen regresar. No hacen seguimiento. Son profesionales sin experiencia y no atienden bien porque no tienen personal capacitado como abogados y psicólogos. Tampoco cuentan con materiales de trabajo para realizar talleres.

*Usurpan funciones (hacen de jueces, de policías, un poco de todo, motivan a las mujeres a que no las maltraten físicamente, una agresora era la responsable de esta institución”
(Compendio de testimonios de dirigentes y autoridades de las zonas urbano marginales).*

Es interesante señalar que algunas opiniones llaman la atención sobre usurpación de funciones y una aparente sobre intervención de la DEMUNA en los casos de Violencia Familiar y Sexual cuando incentivan a las mujeres actuar violentamente para hacerse respetar.

En suma, las DEMUNA no deben intervenir en casos de Violencia Familiar y lo máximo que podrían hacer sería orientar a las personas para que acudan a las autoridades pertinentes. Sin embargo, se observa que existe una alta demanda atención de casos de Violencia Familiar que se reciben y luego se derivan a la Fiscalía (ver línea de base del PILFVS).

Urgen que la población conozca que este no es un espacio de solución de casos

de Violencia Familiar, con el fin de no dejar pasar el tiempo para ser atendido por las autoridades competentes. En otras palabras, las DEMUNA deben disuadir a la población para que recurran a sus servicios cuando se trata de Violencia Familiar, porque en estos casos su intervención no tiene base legal alguna, es más, se les ha retirado expresamente la competencia en tales casos. El conocimiento de los usuarios acerca del verdadero rol de las DEMUNA en temas de Violencia Familiar y Sexual propiciará que la ruta se acorte.

3.1.8. LOS CENTROS DE EMERGENCIA MUJER-CEM

Son un espacio creado por iniciativa del Ministerio de la Mujer y Desarrollo Humano - PROMUDEH, ahora Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social - MIMDES, con el fin de propiciar que todas las autoridades con capacidad podían intervenir en casos de Violencia Familiar de acuerdo a la Ley, lo hagan desde un espacio o módulo común, contando con el apoyo del MIMDES a través de los servicios de apoyo psicológico, asistencia social y apoyo legal. La experiencia ha ido desvirtuándose, primero debido a los cambios legales que motivaron la exclusión de los mecanismos de conciliación extrajudicial que eran brindados por el Ministerio de Justicia en los CEM que fueron retirados, pero luego porque su funcionamiento no tiene base legal sino que se sustenta en convenios que al caducar no fueron renovados.

A pesar de las innumerables modificaciones que ha tenido la Ley sobre Violencia Familiar, en ninguna de ellas se ha buscado incluir a los CEM cumpliendo algún rol en la ruta legal, por lo que su existencia se basa en disposiciones del Poder Ejecutivo, el cual que puede derogarlas si lo considera preciso.

En el marco de la reforma del Estado, que incluye su descentralización, la situación de los CEM se ha tornado precaria, su destino está relacionado con la asunción de dicha tarea por instancias regionales y/o municipales y por las exigencias que la ciudadanía organizada pueda realizar para garantizar su continuidad.

La principal deficiencia de los CEM es que han carecido de recursos para llegar

a las zonas rurales teniendo en dichos espacios una presencia episódica y en muchos casos una ausencia definitiva.

El rol que han venido cumpliendo ha sido de orientación. Ello ha generado problemas en el sentido que en muchos casos se han constituido como una instancia de llegada de denuncias cuando su función ha debido ser sólo de orientación y apoyo tanto a las víctimas como a las autoridades que intervienen en la atención de los casos de VFS de acuerdo a la Ley.

Los dirigentes y autoridades de los lugares que cuentan con un CEM cercano (Jesús Nazareno y Tambo) no tienen información sobre el actuar de estas entidades. Sólo algunas autoridades de Jesús Nazareno la mencionaron para criticar su actuar.

Las opiniones positivas de estas personas sobre la atención que brinda el CEM son muy escasas, a lo más se señala como algo bueno para la atención de los casos de Violencia Familiar la coordinación con el responsable de capacitación del CLAS.

Sin embargo, existen casos aislados de una litigante de Luricocha a favor de la atención del CEM.

“El CEM me recibió bien la denuncia, me orientó en mis derechos. Luego pasé a la oficina de la psicóloga”.

Los aspectos que atentan contra una buena atención son aludidos copiosamente: i) no resolver casos, ii) no realizar seguimiento, iii) no prestar garantías y iv) no tener capacidad para obligar a los acusados a asistir.

“Se demoran en atender. No resuelven casos, no hacen seguimiento sobre la situación de las víctimas, y cuando el agresor no acude archivan el caso. No prestan ninguna garantía. La ausencia del responsable hace que las víctimas ya no regresen. El personal no está capacitado” (Autoridades de Jesús Nazareno).

En efecto, varias de las críticas están relacionadas con la creencia de que se trata de un espacio de atención legal, con capacidades coercitivas tales como conducir forzosamente a los denunciados o brindar garantías a las víctimas. Esto parece ser el resultado de campañas de difusión sobre sus funciones que sin haber aclarado lo suficiente que su tarea consiste básicamente en brindar apoyo a las víctimas y a las autoridades legalmente establecidas. Al parecer no estaría claro siquiera para los integrantes de los CEM que se consideran una instancia que forma parte de la ruta legal, cuando no es así. Esta situación impacta negativamente alargando la ruta legal o retardando el acceso de las personas a ella.

Existen también otros problemas relacionados propiamente con la organización interna y la calidad de la atención: i) no cuentan con un registro de los casos recibidos por derivación, ii) el abogado del CEM nunca se acerca a la Comisaría, sino que deriva los casos directamente a la Fiscalía, iii) desconocimiento de la población sobre la dirección del local (en el caso del CEM Ayacucho), iv) escasez de fondos para el trabajo de promoción y v) carencia de vehículo para la movilización de los funcionarios.

Además, se han registrado opiniones sobre la actuación de algunos funcionarios y sobre el desempeño del abogado del CEM, de quienes se cuestionan su pasividad cuando interviene en casos ante el Juez de Familia:

“El abogado del CEM si acude diariamente al Juzgado de Familia pero no opina nada, sólo se preocupa si ha ido o no la persona afectada, no apela nunca, sólo se apersona para pedir ejecución, nunca impugna”.

Sin embargo, el asesoramiento legal de los CEM apoya denunciando los casos ante los Fiscales de Familia, pero solicitan medidas de protección para todos los casos por igual cuando dichas medidas deberían individualizarse de acuerdo al caso.

“A veces nos piden garantías de protección pero no podemos actuar contra la norma. Siempre piden medidas de protección,

piden igual por toda cosa, es importante que se individualice” (Fiscalía de Familia).

Las usuarias expresan su disconformidad con la calidad de atención en el CEM:

“Escuché que el CEM estaba viendo estos casos y me acerqué, me recibieron y me mencionaron que me ayudarían. Enviaron un documento a la policía. Como la policía no actúa, el CEM también disimula, y se ha puesto indiferente. Por esto yo me encuentro descontenta porque mientras el trámite no avanza. Incluso mi esposo nuevamente volvió de la selva pidiéndome perdón y yo he aceptado el perdón en vista que no tengo apoyo” (Litigante de Luricocha).

“El CEM recibió su caso y le manda notificación al Juez de Paz y simplemente no hizo caso, más bien le advirtió que demandaría al CEM y delante de esa abogada le mataría y no pasa nada” (Litigante de Accomarca).

Ante esto se podría decir que las usuarias desconocen el rol del CEM y le atribuyen competencias muy por encima de sus funciones, lo que supone que no se orienta a las personas sobre éstos asuntos y se les genera expectativas que luego no pueden ser satisfechas.

3.1.9. JUEZ DE PAZ

Con relación a los Jueces de Paz debe señalarse que:

El Juez de Paz forma parte del Poder Judicial.

Es elegido por elecciones populares y nombrado por la Corte Superior de Justicia.

El cargo dura tres años y puede ser reelegido.

Resuelven los casos de acuerdo a su criterio y a las costumbres del pueblo.

No está obligado a conocer ni aplicar totalmente las leyes.

No puede dar sentencias que violen los derechos humanos de las personas.

Está facultado legalmente para:

a) ORDENAR LA DETENCIÓN HASTA POR 24 HORAS:

Cuando se falte el respeto o se generen desórdenes en su despacho.

En los casos de Violencia Familiar, cuando no se cumpla con las medidas que ha dictado para detener la violencia.

b) SOLICITAR INFORMES a las autoridades e instituciones para resolver mejor un caso determinado.

Si no se le dan estos informes puede sancionar con multa o denunciar a la administración de justicia.

c) PROMOVER LA CONCILIACIÓN, pero no en los casos de Violencia Familiar.

d) DICTAR SENTENCIA, en los casos de falta contra la persona. Disposición del Código Penal que tiene un agravante cuando existe relación familiar entre víctima y agresor, debiendo establecer una sanción y reparación por el daño causado.

e) SANCIONAR CON MULTA O CON SERVICIOS COMUNITARIOS, en los casos que la Ley establece, *como es el caso de la falta contra las personas agravada por relaciones familiares entre víctima y agresor.*

f) COBRAR por los gastos de las diligencias fuera del juzgado

En los casos de Violencia Familiar los Jueces de Paz tienen las siguientes atribuciones:

El Reglamento de la Ley de Violencia Familiar faculta a los Jueces de Paz a intervenir cuando no hay otras autoridades.

No se puede conciliar por Violencia Familiar: es decir no se puede acordar el perdón y el olvido porque se trata de un problema muy grave.

El Juez puede dar medidas para proteger a las víctimas y también hacer un acta en el que el agresor se compromete a no volver a cometer esos actos.

La Violencia Familiar es una falta contra la persona y por eso el Juez de Paz puede sentenciar con multa o servicios comunitarios, y señalar una reparación para la víctima.

Los dirigentes y autoridades de las zonas urbanas tienen una opinión favorable sobre las intervenciones de los Jueces de Paz. Resaltando como positivo: i) el cobro diferenciado, ii) la inmediatez en la atención, iii) la paciencia, iv) el buen trato y v) la solución rápida.

“Atienden el mismo día, según orden de llegada. La atención dura entre 2 a 3 horas. Cobran de acuerdo al usuario y atienden con paciencia y son tratables” (Testimonios de dirigentes y autoridades de las zonas urbanas).

Las autoridades de Santiago de Pischa, zona catalogada como rural, guardan la misma opinión que sus homólogos urbanos en relación a la atención inmediata y rápida y el cobro diferenciado. Pero le otorgan mayor legitimidad al afirmar que priorizan la atención de los que vienen de zonas lejanas y señalan que “cumple con la Ley”.

“Atiende de inmediato, solucionan de un día para otro, dependiendo de la decisión de las partes. A las personas que vienen de lejos los atiende primero. Igual que el Gobernador cumple con la Ley y ambos van a verificar los casos al lugar. Lo bueno es que cobra de acuerdo a las posibilidades económicas de las partes” (Testimonios de dirigentes y autoridades de las zonas rurales).

Entre las críticas provenientes de los dirigentes y autoridades urbanas, se pueden citar:

Referidos al acceso y el trato: i) la desatención de los casos por no estar constituidos en el lugar de atención o por tener apuro, ii) cuando tienen apuro tratan mal y no son diligentes, iii) es significativo que en este punto exista una opinión consensuada en que “actúan casi igual que los policías” refiriéndose a

la parcialidad con el victimario y maltrato a las víctimas. Nuevamente, la conciliación opera dando un mensaje de injusticia hacia las víctimas.

“No da buen trato, están apurados. De 10 casos sólo atiende 2 o 3 . Pese a que cobra, no hay atención, a nadie atiende. Incluso los que vienen de lejos por gusto vienen y no se le encuentra. Actúa casi igual que los policías”(Dirigentes y autoridades urbanas).

Las críticas señalan también que las mismas víctimas deben notificar a los agresores y que la coordinación con los Gobernadores no siempre es fluida.

Finalmente, se señalan algunas limitaciones de tipo estructural como la falta de capacitación y falta de actualización en aspectos legales.

“No están bien capacitados y están desactualizados, a veces cambian la manifestación” (Testimonios de autoridades y dirigentes de zonas urbanas).

Las mujeres dirigentes de Luricocha, zona predominantemente rural, coinciden con lo expresado por los dirigentes y autoridades de las zonas urbanas respecto a la parcialidad y maltrato a las víctimas. Sostienen que son machistas, por ello tienden a favorecer al varón y en las diligencias cuestionan a la mujer.

“Para que sea atendida se tiene que pagar según la distancia 5, 10, 20 soles. Piden dinero para hacer trámites. Ve su conveniencia, si quiere atiende. No se encuentra. Y cuando atienden, son machistas, favorecen al varón y cuestionan a la mujer. No trata bien a las víctimas” (Compendio de testimonios de dirigentes y autoridades de las zonas rurales).

En general, existe una apreciación generalizada sobre la parcialidad a favor de los varones.

“Como no pagué al Juez, me ha demorado dos días como mínimo, porque se resistía a acudir al despacho. Las notificaciones las tuve que hacer llegar yo misma” (Litigante de Santiago de Pischa).

“Hasta tres veces fui al Juez; pero él nunca se acercó a verificar los hechos en su domicilio” (Litigante de Luricocha).

“El Juez de Paz me atendió bien y se compadeció de mí, me dijo que no podía proceder porque yo tenía hijos menores. Y mi esposo le rogaba al Juez, le decía que sólo mareado se comportaba así y que sano no me maltrata. Incluso juró que no me volvería a pegar. El Juez después de escuchar sus súplicas me pidió que lo perdone por ser mi primer esposo e incluso me dijo que si él hubiera sido el segundo hace rato lo hubiese derivado a la Fiscalía de San Miguel. El Juez actuó de esa forma y yo quedé extrañada y con miedo” (Litigante de El Tambo).

“Como mucho me maltrataba mi esposo, sólo acudía a la posta médica para que me atiendan porque las autoridades no actuaban. El Juez sólo registró y no notificó, me dijo que para la próxima vez que me pegara iba a notificar” (Litigante de Accomarca).

La relación de los Jueces de Paz con las Fiscalías en casos de Violencia Familiar suponen de una parte que ellos notifiquen a las partes a través de exhortos, y los Jueces de Paz derivan casos de Violencia Familiar a los Fiscales.

3.1.10. POLICIA NACIONAL

La PNP cuenta con unidades especiales para la atención a la Violencia Familiar, dentro de un esfuerzo por brindar un servicio especializado. A pesar de ello, existen diversas falencias en el servicio.

Como aspectos positivos del actuar de la PNP se señalan: i) la atención

inmediata de algunos policías, ii) la derivación de los casos de Violencia Familiar y Sexual a las autoridades correspondientes según la gravedad y iii) encontrarse capacitados para atender estos casos.

“Algunos reciben los casos en forma inmediata. Derivan el caso de Violencia Familiar y Sexual, según su gravedad deciden a qué autoridad. Ellos están capacitados para atender casos de Violencia Familiar y sexual “ (Testimonios de autoridades y dirigentes de Tambo).

En algunos casos muy excepcionales se cuenta con personal que atiende en quechua, como es el caso de Luricocha.

Como componentes negativos de la atención que brinda la PNP registra: i) la demora del trámite en varios días o meses, ii) la falta de respeto a las mujeres y el que no den importancia a los casos de Violencia Familiar, lo que se expresa en que solo atienden cuando la violencia es reiterada, iii) burlarse de las denunciantes (les dicen “ya vienen nuestras caseritas”), iv) sólo prestar atención cuando hay signos evidentes de violencia física (fracturas o moretones) o pedir pruebas imposibles (demostrar que han sido amenazadas de muerte), v) ser machistas, vi) buscar en todo momento conciliar los casos sin considerar los efectos negativos que estos arreglos pueden ocasionar a la mujer maltratada y vii) concilian violaciones sexuales.

Los dirigentes y autoridades del distrito de Jesús Nazareno indican que en la Comisaría de Mujeres de Huamanga atienden mayoritariamente varones que maltratan a las mujeres denunciantes. Otros aspectos negativos se relacionan: i) con el cobro en materiales de escritorio y la deshonestidad, ii) el exceso de tiempos de los trámites, iii) la ausencia de un traductor de quechua, iv) la notificación a través de la propia víctima, la que la coloca en situación de riesgo y v) los cambios continuos de personal policial.

A diferencia de Luricocha, los lugares rurales Accomarca y Santiago de Pischa, comentan como aspectos negativos: i) el maltrato a las víctimas, ii) el no hablar quechua, iii) la deshonestidad, iv) la demora en la atención poniendo en riesgo

a la víctima y v) no concurrir al lugar de los hechos, lo cual demora y agrava la situación de las víctimas.

“La mayoría maltrata a las víctimas. Por el quechua, no entienden bien y se aburren en atender. Piden para sus gastos de pasaje y gasolina si no le dan no actúa. Por ello, la policía no actúa rápido, ni vienen al lugar, de lo contrario a través del Gobernador hace llegar la notificación y agravan la situación de las señoras”(Autoridades y dirigentes de Accomarca y Santiago de Pischa).

El maltrato a las víctimas de parte de miembros de la Policía también es señalado por usuarios y autoridades de zonas urbanas.

“A veces tengo que llamar a la Policía porque no atienden bien, maltratan a las víctimas”

“Hay policías que no tienen la formación como para atender a personas víctimas, muchas veces les cobran aunque ya no es como antes, pero para notificar piden que se les pague sus pasajes”

El problema de la comunicación en quechua, también constituye una crítica común. “El personal de la Policía no habla quechua. Policías y psicólogos no hablan quechua”.

Fiscales de La Mar y Huamanga confirman la demora en la atención de la Policía:

“En la PNP demoran de 15 a 20 días, pero mínimo los atestados llegan en un mes”.

“Se demoran tanto que a veces ya los delitos se concretan. Por ejemplo, en un caso la señora decía que el marido había llegado de Ica y la había golpeado y amenazado con llevarse a sus hijos

y no los dejaba salir de su casa. Fue corriendo a la Policía a pedir ayuda pero la hicieron esperar tanto que cuando llegaron el marido ya se había llevado a los hijos a Ica y no se sabe exactamente donde están. En ese caso tuve que enviar el caso a la Fiscalía Penal como sustracción de menores”.

“El plazo de 5 días jamás se cumple, la Policía no lo cumple. Tienen una cantidad de casos que no envían. Pero creo que son plazos muy cortos, porque para notificar tampoco ellos tienen movilidad. En San Miguel, la PNP tiene un solo vehículo y no pueden salir a notificar”.

La Policía casi nunca solicita medidas de protección.

“La PNP no ponen medidas de protección, nunca. Sólo cuando ellos lo consideran necesario nos piden. Me mandan la solicitud sin oficio”(Fiscal).

La Policía tampoco coordina con la Fiscalía la atención de los casos de Violencia Familiar:

“La policía no nos comunica cuando hay casos de violencia, para poder estar presentes”(Fiscales).

Un representante de la Policía justifica las deficiencias por la falta de logística, y sostiene que algunos miembros hablan quechua.

“La Comisaría de Mujeres no tiene vehículo. No se diligencian los documentos porque no tienen movilidad a pesar de haber combustible. Solamente hay 4 mujeres, pero de ellas se están yendo 2 y se requiere mas personal femenino”.

“Acá tenemos algunos policías que hablan quechua y dan orientación en quechua”.

Sin embargo, debe resaltarse que también existen testimonios sobre la adecuada atención en esta instancia.

“Los policías me han ayudado, uno de ellos era bueno y me dijo no te preocupes vamos a arreglar y daremos su merecido a tu esposo” (Litigante de Jesús Nazareno).

3.1.11. FISCAL DE FAMILIA

No existe en la región ningún Fiscal que se dedique exclusivamente a los casos de Violencia Familiar. En Huamanga, el local se encuentra ubicado fuera de la ciudad lo que incrementa los costos para las personas que recurren a esta instancia.

Luricocha es el único lugar de la muestra considerado como rural que cuenta con un Fiscal de familia relativamente cercano. Los dirigentes y autoridades locales abundan en quejas vinculadas a: i) la demora en la atención y gestión del caso, ii) la falta de autoridad frente al agresor, iii) la deshonestidad e iv) inexistencia de canales de coordinación más amplios con las autoridades resolutoras locales.

“Mucho tiempo pasa para resolver, demoran en la gestión. No hablan quechua, ni entienden. No se hacen respetar y no presionan y por cansancio lo archivan. Esperan la reiteración de los casos (de la agresión) por lo que las víctimas no son atendidas en poco tiempo. Los montos a pagar ellos lo ponen. No actúan rápido o dejan de hacer porque les paga el agresor. Además, no existe coordinación con los tenientes gobernadores, gobernadores, Juez de Paz, sólo nos mandan para hacer las notificaciones al Juzgado de Familia” (Testimonios de dirigentes y autoridades de Luricocha).

Sólo en Tambo y Jesús Nazareno en la provincia de Huamanga cuentan con un Fiscal de Familia relativamente cercano de las zonas seleccionadas por la muestra. En la primera localidad, esta autoridad goza de aceptación por la

atención inmediata e imparcialidad que brinda. En cambio, en Jesús Nazareno, la atención de esta autoridad es muy criticada por los dirigentes y autoridades de la localidad debido al cobro ilegal, demora, parcialidad y discriminación en su actuar, que dan como resultado el archivamiento del caso.

“Resuelven en forma inmediata de acuerdo a los informes del Juez (de Paz) y la PNP. Hay comparecencia y actúan sin parcializarse” (Testimonios de dirigentes y autoridades de El Tambo).

“Existe mucha burocracia. Demoran 5 a 8 días como mínimo, a veces demoran meses, y mientras tanto, se agravan las cosas. Reciben dinero para que actúe, le dan de comer, pagan los gastos del taxi. Se parcializa con el agresor. Su trato depende de la condición económica de la víctima. Si es humilde no atiende su caso y demora” (Testimonios de dirigentes y autoridades de Jesús Nazareno).

De su parte los Fiscales de Familia de Huamanga aducen que no pueden atender bien porque las denuncias que reciben de diversas instituciones carecen de una identificación del agresor y dirección claras, lo que les impide hacer un adecuado seguimiento de caso debiendo ellos reconstruir esta información.

“Recibimos denuncias escritas de las DEMUNA, CEM y la Defensoría Comunitaria. Son fichas de derivación en que por lo general no ponen bien el domicilio, no ponen bien el nombre del agresor, ponen solo un nombre y un apellido”.

De otro lado manifiestan que los servicios de Allegra no son muy significativos.

“De los servicios de Allegra (Ministerio de Justicia) llega muy poco un 5% será”.

Los representantes de la RIPAVFS critican la desatención, el maltrato y la inoperancia del Fiscal de Familia en varios aspectos:

“No atienden a pesar de estar de turno, cuentan con escaso personal. Se niegan a recibir denuncias por acta. Asumen una actitud indolente. No saben quechua y desconocen los derechos de las víctimas. No hay fiscalía especializada en familia y no dan medidas de protección. No valoran la violencia psicológica y los problemas de distancia (su local está lejos de la población). No tienen vehículo. No se ven los resultados de su intervención”

El Juez de Familia de Huamanga afirma que el Fiscal de Familia no notifica ni ejecuta medidas de protección, pero además añade:

“El Fiscal no presenta ninguna prueba, podría prescindirse de la intervención del Ministerio Público y no pasaría nada, bastaría con que los denunciantes tengan abogado y podrían iniciar los procesos directamente en el Juzgado”.

De su parte el Fiscal de La Mar argumenta que no pueden solicitar el retiro de los agresores de la casa familiar porque ellos no tienen a donde ir y que las leyes han sido hechas desde una mentalidad moderna que no ha tenido en cuenta la cultura de la población.

Otro problema advierte este Fiscal es las deficiencias en la notificación. El problema es que no se puede notificar, se usa el exhorto y el encargo a los Tenientes Gobernadores, No hay vehículo.

3.1.12. JUEZ DE FAMILIA

Las Autoridades de Luricocha expresan un malestar por el comportamiento de esta autoridad en la solución de los casos de Violencia Familiar.

“No solucionan, existe descontento en las víctimas ante el Juez de Huamanga. Algunas veces las mujeres se arrepientan de

haber denunciado porque sus casos se agravan”.

Como descargo, el Juez de Familia aduce que la víctima abandona el trámite.

“Como de acuerdo a la ley no procede el abandono del proceso, cuando no aparece ninguno de los involucrados, lo archivamos provisionalmente”.

La tarea del Juez es poco comprendida por ser lejana a los usuarios que previamente acuden a diversas instancias en busca de ayuda porque al final de cuentas estos jueces solo dan respuestas conciliatorias igual que todo el sistema de autoridades.

3.1.12. MINISTERIO DE SALUD-MINSA

El MINSA tiene la responsabilidad de valorar los daños producidos en las víctimas en los lugares donde no existen médicos legistas. La atención debe ser gratuita, sobre todo la consulta y las pruebas necesarias para establecer la valoración del daño.

Dirigentes, autoridades y litigantes de las zonas urbanas y rurales coinciden en mostrar alta disconformidad respecto de la labor que cumple el personal del MINSA. Entre los problemas de atención se encuentran:

El cobro.

El ausentismo.

El establecimiento de un horario sólo diurno.

La demora en la atención.

La falta de sensibilización del personal técnico y su consiguiente maltrato a la víctima.

El desconocimiento de la ruta legal que lleva a que los casos sean derivados a instancias por fuera de la misma alargando el tiempo de espera de las víctimas.

“Algunos cobran fuera de la tarifa. No les interesa, son

indiferentes. Demora en la atención porque están haciendo otras cosas. Hace esperar. Fuera del horario no hay atención y el personal de turno no puede dar remedio. El gesto y el trato es agresivo. Existe mucha discriminación y sólo atiende a sus favoritos.

No prioriza la atención según la gravedad, atiende por orden de llegada. El personal es técnico.

se ausenta por varios días. Cuando se le necesita no está”
(Testimonios de autoridades y dirigentes de las zonas rurales).

La capacitación en materia de sus responsabilidades legales tratándose de Violencia Familiar y sexual constituye inclusive, una prioridad para el MINSA. Las mismas responsables de las redes señalan que han recibido denuncias de que se está conciliando en el MINSA y que las violaciones sexuales no son reportadas a las autoridades pertinentes.

Los dirigentes y autoridades de las zonas urbanas señalan como aspectos positivos de la atención de casos de Violencia Familiar de los establecimientos de salud del Ministerio de salud: i) la atención sin discriminación (cuando se encuentra presente el personal), ii) la gratuidad del servicio y iii) el hecho que algunas veces se hace seguimiento de los casos.

“El servicio de salud es gratuito y en algunos casos hacen seguimiento. Atienden bien como si fuera cualquier paciente. Orientan” (Testimonios de autoridades y dirigentes de zonas urbanas).

En sus declaraciones aparecen como aspectos negativos: i) la desatención, ii) la espera, iii) la falta de privacidad en la atención, iv) la falta de conocimiento del quechua, v) la escasez de personal, vi) la falta de capacitación e identificación como unas de las fuentes de maltrato de parte del personal de salud.

“La atención dura una hora y no hay quien las lleve al médico legista. No atienden de inmediato sin importar que los casos sean graves. Tienen preferencias para atender. Por ejemplo, en

un caso después de 4 días atendieron. No existe privacidad en la atención”.

“Maltratan a las víctimas más pobres durante la atención y son muy malcriadas. El personal no está capacitado ni identificado, a veces no saben a donde derivar los casos. Nos habla en castellano y cuando no se les entiende se aburren y comienzan a gritar. No son humanitarias, a las que no tienen seguro no las atiende”.

“Escaso personal para la atención y no tienen presupuesto para dar atención especializada” (Testimonios de autoridades y dirigentes de zonas urbano marginales).

El Fiscal de La Mar ratifica la desatención y demora de la atención de parte del personal de los establecimientos de salud.

“Hay personas que se ven en la necesidad de hacerse el reconocimiento médico en Huamanga porque no hay médico legista. Sin embargo, el hospital demora una semana en enviar los resultados de los reconocimientos médicos. Es más, por el examen psicológico porque demora 15 días porque no hay psicólogo, en cambio el reconocimiento dura dos días”

3.1.13. MÉDICO LEGISTA

También se formulan acusaciones de mal trato, especialmente de parte de la psicóloga del Instituto de Medicina Legal. Se afirma que sus informes no facilitan la sanción de los responsables de Violencia Sexual.

“La psicóloga de Medicina Legal maltrata a las mujeres, las disuade. En casos de abuso sexual dicen que no hay nada, piensan que los frotamientos no ameritan carcelería y su informe impide sancionar a los responsables. La psicóloga de medicina legal da citas para después de dos meses, muy tarde

para las víctimas”.

Se critica también la demora del envío de los informes psicológicos a las autoridades pertinentes.

“Como demora el informe psicológico, iniciamos el proceso solamente por maltrato físico y después cuando llega el informe ya es difícil añadirlo como medio probatorio”.

“Hay solamente una sola psicóloga que atiende todos los casos de la Fiscalía. La psicóloga del CEM ha renunciado, y el MAMIS tiene ahora una psicóloga a la que se puede derivar para las evaluaciones y tratamiento”.

Tratándose de las pericias psicológicas, la Policía y Fiscalía coinciden en señalar que las conclusiones que elaboran, no relacionan los problemas psicológicos que presenta la víctima con la situación de Violencia Familiar, los que no son útiles como prueba.

También se critica el cobro ilegal del médico legista en algunos casos:

“Hay casos que vienen de las comunidades con Oficio para el Médico Legista y la paciente está internada y los Médicos Legistas tienen que concurrir al hospital y ellos cobran para ir. Del CEM se tuvo que hacer un Oficio y pagar 75 soles, pero a veces ni con eso van. Hay quejas de maltrato a las usuarias por los Médicos Legistas”.

Los Médicos Legistas de Huamanga aceptaron que ese caso es posible debido a que existe una tarifa por desplazamiento pero que de ninguna manera esto debe aplicarse a casos de Violencia Familiar, ello se constituiría como un caso aislado que no volvería a repetirse.

El Fiscal de La Mar observa que no existe un médico especialista en reconocimientos médicos.

“No hay Oficina Médico legal y los reconocimientos médicos se envían al hospital. En él no se dispone de un médico encargado de los reconocimientos médicos. Los casos que se envían a reconocimiento médico son atendidos por cualquier médico”.

Añade que no existen criterios uniformes entre los médicos del Hospital de San Miguel y los Médicos Legistas de Huamanga.

“No existe uniformidad de criterios entre el hospital y los Médicos Legistas de Huamanga, ni siquiera en los casos de violación: acá se dice que no hay desfloración y en Huamanga que sí y eso es un grave problema para la prueba del delito”(Fiscal de La Mar).

Representantes de la RIPAVF resaltan la parcialidad del Médico Legista:

“El interrogatorio de los Médicos Legistas es invasivo y cuestiona la versión de la víctima, quien recibe esto como una nueva violencia”.

También existe preocupación por el trato que estos médicos legistas dan a los casos de abuso sexual, dado que los informes suelen señalar que no existen evidencias de daño, lo que finalmente genera impunidad.

También se plantearon quejas respecto al hecho de que el Instituto de Medicina Legal atiende a puerta cerrada siendo un vigilante quien da la cara en primera instancia y no tiene un trato adecuado ni brinda mayor información a los usuarios.

Se requiere una mayor sensibilidad frente a la Violencia Familiar y Sexual por parte de los Médicos Legistas y un mejor trato para quienes vienen derivados de provincias.

3.1.14. FISCAL PENAL

Los niveles de sensibilidad frente a los casos de Violencia Familiar y Sexual de los Fiscales Penales son muy escasos, hecho que inclusive es puesto de relieve por los mismos Fiscales de Familia.

“En Violencia Familiar sólo se pone que el agresor no debe volver a repetir los hechos denunciados. Hay casos frustrantes. La Fiscalía Penal no da facilidades, no recibe denuncias por actas. Fui a conversar con el Fiscal Penal para ver como resolverlo y me dijo que lo pase por Mesa de Partes, realmente para el era un caso más. Entonces pasa de mano en mano, de juzgado a juzgado. Falta mucha sensibilidad en las autoridades penales”.

Y en cuanto a tocamientos sexuales, la inoperancia del Fiscal Penal es más evidente.

“Cuando hay tocamientos, el Fiscal Penal dice no hay nada, no se ve nada”.

Los miembros de RIPAVF señalan que el Fiscal Penal no cumple con su función de presentarse en los procesos con lo cual desprotege a las víctimas.

Los niveles de abandono y desatención de los casos de VFS son alarmantes, señalándose que se deja que los agresores sigan el proceso en libertad lo cual atenta contra la integridad de la víctimas y reduce sus posibilidades de obtener justicia.

3.1.15. JUECES PENALES

Existen quejas de que son muy pocos los casos que se sentencian sancionando a los agresores y que, inclusive luego de sentenciados los casos es muy difícil dar lectura a las sentencias por las debilidades de la notificación. En un caso de Violación el Juez Penal le dijo a la víctima:

“Mira, como tú lo conoces, nos avisas donde se encuentra para poder ir a notificarlo para la lectura de su sentencia.”.

3.1.16. ABOGADOS DE OFICIO

Hay muy pocos abogados de oficio y de acuerdo a la versión de los Fiscales de Familia éstos sólo se hacen presentes en las diligencias sobre Violaciones Sexuales pero no realizan trámite alguno.

El Juez de Familia afirma que nunca acuden a las audiencias de Violencia Familiar.

3.1.17. LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

La Defensoría del Pueblo no fue identificada como instancia que tiene un rol en los casos de Violencia Familiar y Sexual, ni por las autoridades ni por las personas usuarias. Ello implica que esta institución debe realizar mayores esfuerzos para que su rol de vigilancia en esta materia pueda también ser reconocido y utilizado con mayor frecuencia por la población.

3.2. RUTA RURAL DE LOS CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR: ACCOMARCA

En el presente trabajo se ha asumido como modelo para explicar lo que sucede en las zonas rurales, a la ruta que siguen los casos en el distrito de Accomarca.

En las áreas rurales de Accomarca, los casos leves de Violencia Familiar se denuncian y solucionan en el NURAJ¹³, y en la capital del distrito, a través del Gobernador. Los casos leves que estas autoridades no pueden resolver, son remitidos al Juez de Paz; éste a su vez envía a la Policía cuando no lo puede resolver.

Los casos graves de Violencia Familiar son denunciados al NURAJ en el

13. El teniente gobernador es miembro del NURAJ

ámbito rural.

En el ámbito urbano se recurre a la Gobernación y al Establecimiento de Salud.

Los NURAJ derivan los casos que no pueden resolver al Gobernador o al Centro de Salud. A su vez, la Gobernación pasa al Centro de Salud y al Juez de Paz.

El Centro de Salud que recibe el caso lo pasa al Juez de Paz o a la Gobernación y otras veces a la Policía de Vilcashuamán, dependiendo del nivel de gravedad.

El Juez de Paz pasa los casos al Centro de Salud para la valoración del daño y de acuerdo a la gravedad lo deriva a la Policía o a la DEMUNA de Vilcashuamán.

En la comunidad d Accomarca se emplean las siguientes instancias para la atención a los casos de Violencia Familiar:

NURAJ
Gobernación
Juez de Paz
Centro de Salud

Para los casos más graves se recurre a las siguientes instituciones que se encuentran en la capital Vilcashuamán:

La Policía
CEM
Juez Mixto
DEMUNA

En base a la información obtenida se pueden señalar las siguientes constataciones:

La ruta de que siguen los casos de Violencia Familiar tiene varios inicios posibles.

Sin embargo, el inicio de la ruta depende del criterio de la litigante y de la legitimidad o confianza que le otorgue a determinada autoridad. También la cercanía de la autoridad es un criterio importante de decisión. En el inicio de la ruta, las víctimas escogen la autoridad según diversos criterios: confianza en la autoridad, autoridad mujer, autoridad conocida por su buen trato, gratuidad, cercanía, idioma, entre otros.

Los dirigentes y autoridades locales conocen parcialmente la ruta que siguen los casos de Violencia Familiar en la capital de provincia. Las denunciantes no conocen o conocen muy escasamente las atribuciones de las autoridades, menos aún de aquellas que operan en las zonas urbanas.

Utilizan la Posta Médica, integrada por técnicos, como la entidad que determina la gravedad de las lesiones infligidas a las víctimas. El personal no está capacitado para el desarrollo de esta labor. En algunas zonas se menciona que en estos espacios también se incentiva la conciliación en casos de Violencia Familiar. Tratándose de Violación Sexual y pese a su obligación legal de poner los hechos en conocimiento de las autoridades pertinentes, los funcionarios de salud no cumplen con este mandato. Su temor a enfrentar a las familias que no quieren denunciar o de ser citados en procesos judiciales derivados del hecho, motivan esta actitud.

El Juez de Paz cumple un papel central en la derivación de los casos graves.

La ruta incluye a las DEMUNA cuando pasa a instancias urbanas como primer peldaño, lo que denota un problema de conocimiento acerca de las uniones y atribuciones de esta instancia.

Litigantes de Accomarca declaran que han acudido a diferentes autoridades con el fin de denunciar. Una de ellas insistió tres veces en la Gobernación. Otra mujer, aprovechando un viaje a la capital de la provincia, realizó su denuncia en el CEM.

Ellas proponen que en las áreas rurales los casos de Violencia Familiar sean atendidos por las organizaciones de mujeres.

Sugieren que los casos graves sean remitidos a la Gobernación para su derivación al Centro de Salud y al Juez de Paz.

Los casos graves deben ser remitidos al Juez de Paz para que los derive al Juez Mixto. A su vez, el Juez de Paz debe enviar los casos leves no resueltos a la DEMUNA y los graves al Juez Mixto de Vilcashuamán.

Las autoridades de Accomarca agregan que para una atención rápida es necesario que el Juez Mixto se apoye en el Centro de Salud de Vilcashuamán.

Asimismo, opinan que la Policía debería contar con un presupuesto para la movilidad y así poder atender prontamente las denuncias por Violencia Familiar. Debido a esta falencia, las autoridades policiales no atienden a las zonas rurales y tienen otras prioridades de gasto.

Crean que es necesaria la existencia de un CEM, aunque desconocen de modo claro sus funciones.

Es importante señalar que preguntadas acerca de cuáles autoridades debieran ser las indicadas para atender estos casos y cuáles no, las mujeres señalaron que era mejor que hubiera una variedad de opciones y que las usuarias pudieran escoger la autoridad más conveniente para su caso.

Como se puede observar a partir de los diagramas que se muestran a continuación, no existe una ruta de atención, sino múltiples y variadas opciones. El problema es que las derivaciones o continuidad de una determinada ruta, depende de la práctica que más o menos se ha institucionalizado en cada zona. Toda vez que la legislación nacional no se ha preocupado por establecer un sistema de atención o una ruta especial para las zonas rurales, donde como bien se sabe, no operan las instancias establecidas por la Ley de Violencia Familiar.

Sin embargo, es importante señalar que tanto las autoridades como las usuarias señalan que los casos de Violación Sexual no pueden ser resueltos por las autoridades locales del ámbito rural.

Este singular consenso no parece ser aplicado igualmente en la práctica, habiéndose podido identificar casos en los que el Gobernador firma actas de compromiso, cuidándose de no señalar de modo expreso el motivo.

También se tiene conocimiento que se hacen conciliaciones en el Centro de Salud y en la Policía, pese a que en estos casos la Ley ha establecido prohibiciones expresas.

Las conciliaciones abundan, más cuando los agresores son familiares directos de la víctima y ésta es menor de edad. En estos casos, los adultos arreglan el problema.

Se ha señalado que en un caso, los familiares conciliaron ante la Policía y amenazaron a los miembros de la Posta Médica señalándoles que si alguien se enteraba del caso ellos sabrían que habían sido los funcionarios de salud quienes lo habían informado.

En suma, tratándose de Violaciones Sexuales los niveles de desprotección son muy altos. Virtualmente, las víctimas no tienen quien las proteja ni a dónde acudir.



Capítulo IV

SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL EN LAS ZONAS URBANAS DE AYACUCHO

En las zonas urbanas existen un conjunto de autoridades a las que las personas pueden acudir para la atención legal de casos de Violencia Familiar y Sexual.

Tratándose de Violencia Familiar la Ley ha previsto que la acción pueda iniciarse:

Ante la Policía Nacional (Comisaría de la Mujer o secciones de la familia de la PNP)

Denuncia verbal o escrita a la Fiscalía de Familia.

Demanda ante el Juez de Familia

Adicionalmente, las personas cuentan con otro tipo de servicios de apoyo interdisciplinario provenientes de instituciones públicas como el CEM-MIMDES o las DEMUNA de las municipalidades.

En los casos de Violación Sexual a menores, las denuncias las procesan las Comisarías de la Mujer en coordinación con las Fiscalías de Familia, para efectos de recibir la denuncia e interrogar a la víctima, luego el caso es enviado a la Fiscalía Penal para el inicio del proceso penal.

Si la víctima es mayor de edad la denuncia se recibe en la División de Criminalística de la PNP DIVINCRI, quien coordina con el Fiscal Penal.

Sin embargo, todavía persiste la costumbre de acudir a las autoridades políticas u otras no previstas por las leyes para casos de Violencia Familiar. Ello sin duda está relacionado con la idea de que se trata de un problema privado donde el

tercero interviene para conciliar. Estas ideas y valores no han llegado a calar la Violencia Familiar y Sexual como un atentado contra los Derechos Humanos, por lo que las intervenciones que asumen las salidas conciliadas como única posibilidad deberían quedar fuera de la ruta legal.

4.1. EL ROL DE LAS AUTORIDADES

4.1.1. GOBERNADOR

En las zonas urbanas, dirigentes y autoridades tienen opiniones diversas sobre la capacidad de solución de los Gobernadores. Algunos señalan como aspectos positivos que, en ocasiones, las partes en litigio quedan satisfechas con las soluciones de casos de Violencia Familiar alcanzadas ante el Gobernador. Asimismo, que es capaz de imponer soluciones aprovechando el temor de la población de llegar hasta la Fiscalía.

Sin embargo, otras voces señalan que las soluciones alcanzadas no gozan de firmeza y son susceptibles de ser cuestionadas por las partes:

“Cuando resuelve puede generar resentimientos, disconformidad y quejas contra el Gobernador” (Entrevista autoridad Jesús Nazareno, zona urbana).

Señalan la poca capacidad de esta autoridad para imponer una solución incuestionable. Enfatizan que “antes el Gobernador era de respeto”, en contraste a la situación actual, lo que indica una pérdida de prestigio ante los ojos de la comunidad.

Se señala también como factor negativo la inacción del Gobernador, lo mengua la responsabilidad de llevar el caso a una solución satisfactoria en las mujeres litigantes:

*“A veces hay mucho desánimo y se trunca la denuncia”
(Testimonio de dirigentes y autoridades)*

Esto es confirmado por el testimonio de las propias mujeres litigantes en Accomarca:

“... Por amenaza y miedo a mi esposo me abstengo de poner denuncia en Vilcashuamán, ya que el Gobernador no pone interés, a pesar que ve que me maltrata casi diariamente (...) Por presión de mis familiares he insistido en continuar con la denuncia, pero como me fugué no tengo el apoyo del Gobernador”

Finalmente, se señala que el Gobernador no afronta casos de Violación Sexual y que en general, no resuelve casos graves.

“Algunos casos de Violencia Familiar es resuelto y no Violación Sexual” Ttestimonio de dirigentes.

Puede apreciarse que tanto en zonas urbanas y rurales se menciona que el Gobernador sí recibe casos, pero en general parece predominar la sensación de que no es la mejor instancia para alcanzar soluciones definitivas. Muchas de las denuncias son derivadas al Juez de Paz, quien no atiende los casos de Violencia Sexual, sus soluciones pueden ser cuestionadas por las partes y finalmente, su inacción provoca que no lleguen a un final adecuado.

4.1.2. JUEZ DE PAZ

El Juez de Paz recibe denuncias de Violencia Familiar y Sexual directamente y también, casos derivados del Teniente Gobernador, la Autoridad Comunal o el Gobernador, entre otros. La información muestra que el juez logra llegar a soluciones en buena parte de los casos, y que otro sector de ellos los deriva. La valoración respecto a estas soluciones alcanzadas es disímil.

Respecto a los aspectos positivos, autoridades y dirigentes de las zonas urbanas señalan que en ocasiones, los usuarios sí quedan satisfechos y que cuando el caso no puede ser llevado a buen término, es derivado:

“...algunas veces resuelve, pero generalmente deriva...”

Los Jueces de Paz de los distritos urbano- marginales de Huamanga señalan haber recibido una indicación del Poder Judicial donde la cercanía a la Fiscalía de Familia inhibe la participación de ellos para dejar que sea esta instancia la encargada de hacer las intervenciones. Lo mismo sucede con las faltas contra la persona en el caso de relaciones familiares, donde se les ha pedido que deriven los casos a los Jueces de Paz Letrados.

Esto es evaluado como negativo por las autoridades y dirigentes, quienes consideran que existe inacción del Juez, que lleva a que la víctima se vea forzada a abandonar el caso.

“Se desiste por falta de apoyo, seguridad, garantía, tiempo y costo que le ocasiona...”

(Testimonio autoridades de Jesús Nazareno)

La apreciación es que los Jueces de Paz de los distritos aledaños a Huamanga debieran continuar desarrollando las tareas que legalmente les corresponde, a fin de dar respuesta a las necesidades que se plantean en su localidad, sin que las personas se vean forzadas a recurrir a otras instancias.

El hecho de que el Juez no sea abogado, en su mayoría hable quechua y que los trámites sean verbales son aspectos altamente valorados por litigantes, autoridades y dirigentes.

En general, existe un alto nivel de satisfacción con las soluciones propuestas por los Jueces de Paz tanto en las zonas urbanas como rurales.

“Las víctimas se sienten conformes con la atención (...) Los jueces preparados sí solucionan bien (...) las partes sí obedecen porque el Juez de Paz coordina con el Gobernador”

(Compendio entrevistas dirigentes y autoridades zona urbana).

Como vemos, se valora la capacidad del Juez de lograr soluciones. Pero, al

mismo tiempo, se señalan como aspectos negativos, que el modo en que se alcanzan estas soluciones lleva a resultados injustos para la mujer litigante. Se menciona que los jueces se muestran parciales, favoreciendo a los varones agresores, o que son susceptibles de ceder a las presiones y solucionar casos que exceden sus capacidades.

Otras autoridades coinciden en señalar que muchas veces el Juez de Paz toma partido porque inclusive presiona para lograr la conciliación, lo que significa muchas veces perjudicar a la mujer. Esta situación que es confirmada por el testimonio de una litigante ante el Juez de Paz de Tambo:

“Un problema es que los Jueces de Paz insisten en conciliar en vez de poner una sanción al agresor” Entrevista Fiscal de Familia (...)

*“... el Juez después de escuchar sus súplicas le dice que le perdone por ser su primer esposo y incluso le dice si tu esposo hubiera sido el segundo hace rato lo derivaría a fiscalía de san Miguel. Hace que le perdone. El Juez actúa de esa forma y ella queda extrañada y con miedo”
(Testimonio mujer Tambo).*

Se pueden señalar finalmente como elementos comunes, tanto en la zona rural como urbana, el que el Juez deriva los casos graves, que haya muchas personas que quedan satisfechas con las soluciones alcanzadas; pero, como aspecto negativo, la tendencia a conciliar los casos perjudicando a la mujer.

4.1.3. POLICIA NACIONAL

Las autoridades y dirigentes de zonas urbanas se quejan de la inacción de la PNP, que deja en manos de los litigantes la responsabilidad del avance de los casos. Señalan además que existe una imagen negativa de la PNP arraigada entre la población, lo que resta legitimidad a sus acciones:

“... generan descontento y más miedo en la víctima porque les

hacen llevar las notificaciones (...) su actuación da vergüenza, desesperación e indignación. No se cree en ellos”
(Compendio de testimonios de autoridades zonas urbanas)

A esta imagen negativa debe agregarse la parcialidad que muestran a favor de los varones, como lo señalan los testimonios de mujeres que acudieron a la Policía con sus denuncias:

“Los policías se compadecían de mi, pero siempre se parcializan a favor del varón, por eso prefiero no acercarme y aguantar la violencia (...) me han dicho los policías qué habrás hecho mal, entonces estuve con cólera, diciendo ¿por qué no lo maltratan a él como deben ser? sólo le advirtieron que no lo vuelva a hacer y lo soltaron”
(Compendio de testimonios de mujeres litigantes de Tambo)

Las entrevistadas de Huamanga no mencionaron opinión alguna respecto de la Comisaría de Mujeres, lo que debe ser leído como desconocimiento o poca valoración de la labor que realizan.

4.1.4. MINSA

La mayoría de opiniones, tanto en zona rural como urbana llaman la atención sobre el modo en que se atiende a la mayoría de personas que acuden a estos servicios, señalándose que se suele incurrir en malos tratos o poca dedicación.

Sin embargo, existen aspectos positivos en el desarrollo de su labor:

“... atienden bien los reconocimientos médicos y personalmente verifican los casos yendo a los domicilio. Remiten en 3 horas a la autoridad que solicita el examen físico.
(Testimonios de dirigentes y autoridades de El Tambo)

El problema central es que maltratan a las víctimas de Violencia Familiar y Sexual, y por ello algunas ya no quieren acudir y salen descontentas.

Esta percepción de maltrato es similar al señalado por autoridades y dirigentes de las zonas rurales. Se resalta la falta de compromiso en la atención inmediata de los casos y la poca disposición que tiene el personal para adaptarse a las necesidades de la población en términos de costumbres y horarios. La percepción sobre su demora y lentitud es compartida por el personal del CEM entrevistado:

“... se atiende a las mujeres sin voluntad. El personal de turno no atiende los casos y las mujeres tienen que esperar la hora de atención normal”

(Testimonio dirigente de Luricocha).

“La psicóloga de medicina legal da citas para dentro de dos meses, muy tarde para las víctimas”

(Testimonio personal del CEM)

Los mayores problemas aparecen en los casos de Violencia Sexual, donde el personal actúa de acuerdo a criterios machistas que traban el acceso a la justicia. Esta percepción es compartida por el Fiscal de Familia y el personal del CEM:

“No existe uniformidad de criterios entre el hospital y los Médicos Legistas de Huamanga, ni siquiera en los casos de violación: acá se dice que no hay desfloración y en Huamanga que sí, y eso es un grave problema para la prueba del delito”

(Entrevista Fiscal Familia La Mar)

“En caso de abuso sexual dicen que no hay nada, piensan que los frotamientos no ameritan carcelería y su informa impide sancionar a los responsables” (Entrevista personal CEM)

Como puede apreciarse, tanto en zona urbana como rural, la valoración del rol médico en el trámite del caso de Violencia Familiar es diverso, se valora positivamente su trabajo, pero se señala como aspecto negativo su maltrato, que puede originar el desistimiento.

Puede verse que existe necesidad de desarrollar un programa de capacitación para la valoración del daño y para que no cobren las consultas de Violencia Familiar.

Al respecto, el Director del Instituto de Medicina Legal señaló que en ocasiones, los médicos del MINSA reducen el tiempo de descanso y de tratamiento médico que la víctima requiere con el fin que el caso se trate como falta y no como delito lo que supondría acudir a citaciones judiciales.

Esta misma persona señaló que recientemente se ha creado una dependencia médico legal en Vilcashuamán y que ello ha supuesto un conflicto con el MINSA porque el IML no cobra por mandato legal mientras que el MINSA sí. Esto, además, habría perjudicado notoriamente su captación de recursos.

4.1.5. INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL

EL IML es la entidad encargada de emitir los certificados médico legales relacionados tanto con los daños físicos como psicológicos.

Una de las quejas más frecuentes respecto de su trabajo es el prolongado tiempo que toma el envío del informe psicológico, situación que se debe a que existe solo una psicóloga encargada de esta tarea y a que debido a las características de su trabajo requiere varias entrevistas con las personas, además de que muchas veces se examina a la víctima y a sus hijos.

También se ha señalado que los contenidos de los informes no dan cuenta de si los problemas psicológicos que presentan las víctimas tienen o no relación con la Violencia Familiar. Con ello, muchas veces no se aportan evidencias que puedan ser usadas en los procesos judiciales.

La extensión del informe psicológico así como el uso extenso de palabras técnicas especializadas, han sido también considerados aspectos que deberían ser revisados.

Una preocupación dada a conocer tanto por las autoridades como por las

litigantes es que es una dependencia que atiende a puerta cerrada, lo que resulta chocante para quienes acuden a buscar sus servicios.

4.1.6. FISCAL DE FAMILIA

Las autoridades de Jesús Nazareno critican el accionar de los Fiscales de Familia por su lentitud en resolver y el desistimiento de parte de la víctima debido a los cuestionamientos que recibe.

“... los trámites no son rápidos. Existe mucho descontento por la calidad de atención. Las víctimas ya no regresan debido a los reproches recibidos...” (Testimonio de dirigente de Jesús Nazareno, zona urbana)

También se ha evidenciado que a pesar que debiera existir una relación estrecha entre la PNP y la Fiscalía, lo cierto es que las coordinaciones son escasas y las dificultades múltiples. Las quejas sobre el hecho de no querer recibir denuncias por acta o dar medidas de protección parecen haber disminuido, lo que supone un cambio positivo que debería ser resaltado.

4.1.7. JUEZ DE FAMILIA

Como aspecto positivo de las soluciones alcanzadas ante el Juez de Familia se señala que las sentencias que se dan son integrales:

“En todas las sentencias se establecen medidas como la abstención de actos de acoso, reparación y terapia, y si procede también se asignan alimentos” (Entrevista al Juez de Familia).

Sin embargo, esta opinión dada por el mismo Juez no es compartida por otras autoridades en zonas urbanas.

El personal del CEM menciona además la intervención del Juez a favor de la conciliación, induciendo a las partes y fomentando soluciones que a la larga perjudican a la mujer.

“Los Jueces de Familia inducen y a veces presionan para que los casos se resuelvan por conciliación porque para ellos ese trámite es más fácil” (Testimonio personal del CEM)

Esta situación, curiosamente, parece confirmarse por la propia confesión del Juez de Familia entrevistado:

*“Los casos terminan en conciliación en el 50% de las veces, se pone siempre tratamiento psicológico...”
(Testimonio Juez de Familia)*

Se señala además como otro aspecto negativo, la incapacidad del Juzgado para imponer sus soluciones o medidas de protección, en tanto que para hacerlo depende de instituciones como la policía o de sus escasos recursos. A diferencia de lo que ocurre en el caso de las autoridades locales y comunales, donde el cumplimiento de las soluciones se soportan en el consenso comunal:

“Los inculpados no concurren a escuchar su sentencia y por lo tanto, si esta es condenatoria, no surte ningún efecto. A la víctima se le dice que el Juzgado no tiene recursos para la búsqueda, lo mismo la Policía (...) Hay serias dificultades en la ejecución de las sentencias y éstas generalmente no se cumplen (...) son ineficaces, no resuelven el problema ni les dan salidas viables a las víctimas. Las medidas de protección se dan sólo en algunas ocasiones y en general no se cumplen” (Taller RIPAVF)

Los Jueces también se quejan de que el MINSA cobra a las personas que van a terapia como medida establecida por el Juzgado.

El archivo provisional del que disponían los Juzgados cuando la denunciante y denunciado no se hacían presentes a la audiencia de conciliación, está tomando otro rumbo debido a que una jurisprudencia reciente, señala que la diligencia debe llevarse adelante con el Fiscal de Familia.

Las dificultades que los Jueces de Familia con la Policía Judicial porque ésta no

cumple con sus órdenes de notificación o de captura son frecuentes. Frente a ellas los Juzgados han desarrollado estrategias positivas de solución, usando el apoyo de los secretarios.

4.1.8. CEM

Se cuenta con muy poca información. Esta se refiere sobretodo a la insatisfacción de las víctimas, tanto en zona urbana como rural, debido a que el CEM no es una instancia legitimada para dar soluciones. Se muestra muy lento para tomar decisiones y no impone respeto a los varones agresores:

“... no encuentra solución... y por cansancio ya lo he dejado mi caso, han pasado 25 días desde que puse la denuncia ante el CEM (...) Siento arrepentimiento por haber puesto la denuncia, porque recibo más maltrato y muchas veces me pega hasta que me desmayo... me amenaza con matarme si persisto en denunciarle en el CEM” (Testimonios mujeres litigantes ante el CEM)

Los Fiscales señalan que aunque los abogados formulan demandas escritas ante su despacho, usualmente no introducen pruebas:

*“...ponen: ofrecemos el informe social que oportunamente adjuntaré, el informe psicológico que oportunamente adjuntaré, y al final se olvida y no llegan a adjuntar nada”
(Fiscal de Familia)*

Desde los Juzgados de Familia también se señala que el abogado del CEM no lleva ningún caso. Solo denuncia ante la Fiscalía y luego se olvida, señalaron Jueces y Fiscales de Familia.

4.1.9. DEMUNA

Respecto a las soluciones dadas en las DEMUNA, las opiniones de dirigentes y autoridades de las zonas urbanas recogidas son básicamente negativas: los

casos no llegan a ninguna solución o se llega a salidas injustas, lo que generan es un agravamiento de la violencia y descontento en las víctimas.

“... se demoran demasiado y no siguen los casos, ya no continúan. Las víctimas salen insatisfechas”
(Testimonio dirigente de Jesús Nazareno, zona urbana)

Además se critica que atiendan mujeres sin experiencia conyugal, lo que a los ojos de la población influye negativamente en el respeto a la decisión asumida.

“Para que haya más respeto, la responsable tiene que ser una mujer casada y no madre soltera”
(Testimonio dirigente de Jesús Nazareno, zona urbana)

Estas opiniones negativas se confirman de alguna forma en el siguiente relato de una denunciante ante la DEMUNA:

“Como voy varias veces tanto al agente, Juez de Paz y a la DEMUNA no me resuelve... no continúo en otras instancias, a pesar que no me cobran...” (Testimonio de mujer litigante ante DEMUNA)

Como vemos, la insatisfacción viene de la idea de que la DEMUNA puede resolver estos casos, pero al ver que este es derivado a otras instancias las personas se sienten desatendidas.

Existe un número considerable de personas que acuden a las DEMUNA y son enviadas a la Fiscalía, como se evidencia de la línea de base del PILVFS.

1.2.9. DEPROMUNA

A este respecto se señala que actúan en coordinación con la DEMUNA y se desempeñan como institución de apoyo:

“... hacen cumplir los casos actuando en forma coordinada con

*la DEMUNA. Realizan seguimiento.”
(Testimonio dirigentes de Tambo, zona urbana)*

Las integrantes de la DEPROMUNA consideran su trabajo como de apoyo y de solución, lo cual no se condice con el rol que tienen socialmente. Urgiría una regulación sobre el funcionamiento de las Defensorías Comunitarias en general.

4.2. RUTAS DE CASOS VIOLENCIA FAMILIAR EN LAS ZONAS URBANAS DE AYACUCHO

En aras de una mejor comprensión de las rutas que siguen los casos de Violencia Familiar en Ayacucho, se ha considerado conveniente presentar una visión simplificada de aquellas rutas en lugares con características contrastantes. En este sentido, se describirán las rutas de los lugares más urbanos y rurales de la muestra seleccionada, como son Jesús Nazareno y Accomarca, respectivamente. Adicionalmente, se ha escogido a El Tambo, en vista que cuenta con un CEM relativamente cercano ubicado en San Miguel.

En base a los flujogramas que podemos observar en el anexo se puede deducir lo siguiente:

Las autoridades cuentan con mayor información que las/los representantes de las organizaciones de base sobre el universo y relaciones de los actores sociales vinculados a la atención de los casos de Violencia Familiar. Mencionaron a la Defensoría Comunitaria, DEMUNA, CEM, entre otros.

La ruta de los casos de Violencia Familiar no es lineal y fija. Un caso puede iniciarse en cualquiera de las autoridades señaladas, con excepción del Fiscal de Familia. Cada autoridad puede no seguir la ruta y saltar hasta el Fiscal, si es que se considera el caso como grave.

Ambos grupos de informantes sostienen que el criterio principal de derivación de los casos de Violencia Familiar que comparten tanto el Teniente Gobernador, Gobernador y Juez de Paz, es la gravedad de estos, de modo que los casos catalogados como “leves” (moretones, empujones, jalones de cabello, cachetadas, golpes diversos sin fracturas, entre otros), son resueltos por ellos.

El Juez de Paz no centraliza las derivaciones al Fiscal de Familia. El resto de autoridades resolutoras pueden obviar al primero mencionado.

Tomando en cuenta estas observaciones, podemos simplificar la ruta de estos casos de Violencia Familiar de la siguiente manera:

Los casos que llegan del ámbito rural provienen de derivaciones realizadas por el Teniente Gobernador y Presidente de la Comunidad hacia el Gobernador. Las Defensorías hacen lo mismo pero según la gravedad pueden remitir los casos al Fiscal de Familia.

En el ámbito urbano, los casos que no puede resolver la DEMUNA los envía al Gobernador o deriva directamente al Fiscal de Familia. De su parte, el Gobernador remite al Juez de Paz; éste consulta con la Policía y Establecimiento de Salud para determinar la gravedad, antes de enviar al Fiscal.

Testimonios de litigantes de Jesús Nazareno confirman la diversidad de la ruta. Una denunció directamente al Juez de Paz, otra a la Policía. Una litigante procedente de una Comunidad Campesina, acudió al Presidente de la Comunidad y éste remitió el caso al Juez de Paz, pero al no resolver su caso está pensando en ir al Fiscal.

“Como siempre me pega, el Presidente de la Comunidad me pasó al Juez de Paz diciéndome que como me puede pasar algo grave y él se puede responsabilizar, mejor que me vea el Juez mi caso. Con mucho miedo me he acercado al Juez y cuando le notificó igual se prometía para que no me pegue, pero sigue igual, uno o dos días está bien después nuevamente me hace problema, he ido varias veces al Juez, a veces no le encuentro, y quiero ir a la Fiscalía porque mi organización me ha dicho que también ellos arreglan, pero pienso que necesito plata porque también pago al Juez”

Dirigentes y autoridades locales de Jesús Nazareno plantean como una ruta alternativa que los casos leves de Violencia Familiar sean resueltos por el

Gobernador, DEMUNA y Defensoría Comunitaria. Cuando estas autoridades no puedan resolver estos casos, deben derivar al Juez de Paz. En cambio cuando se trate de casos graves, éstos deben ser remitidos directamente a la Fiscalía de Familia. A su vez ésta debería solicitar los servicios del Médico Legista para verificar la gravedad de las lesiones.

Sin embargo, no queda claro cuáles son los criterios de gravedad que deberían tener en cuenta las autoridades para clasificar un caso.

Recomiendan que los agresores deben recibir un tratamiento contra el consumo de alcohol; las autoridades deben ejercer vigilancia de los casos; la duración de la solución de un caso de Violencia Familiar en la Fiscalía de la Familia debe tardar un mes como máximo. Por otro lado, plantean que deben darse sanciones drásticas como la detención al agresor por 5 días; que las víctimas deben integrarse a proyectos generadores de ingresos; y se debe sensibilizar y capacitar a las autoridades que atienden estos casos.

En la zona urbana de Tambo los casos se inician en la DEMUNA. El Juez de Paz recibe casos del Teniente Gobernador, Gobernador y de la DEMUNA. No soluciona, sólo tramita casos de Violencia Familiar. Envía la víctima al Centro de Salud para el examen de lesiones y psicológico. Luego remite el caso a la Policía para la respectiva investigación. Elaborado el expediente policial se deriva a la Fiscalía.

La Policía recibe casos de Violencia Familiar para su investigación de parte de la DEMUNA y del Juez de Paz. Cuando atiende estos casos envía a la víctima al Centro de Salud para el correspondiente examen físico y psicológico. Si el caso es considerado como grave lo remite a la Fiscalía, de lo contrario puede aconsejar la conciliación entre las partes previa amenaza de remisión a la Fiscalía en caso de reincidencia. La DEMUNA deriva casos de Violencia Familiar, los casos leves son enviados al Juez de Paz y los graves a la Policía.

Las instancias que existen en el Distrito El Tambo son: Agente Municipal, Teniente Gobernador, Gobernador, DEMUNA, DEPRUMUNA, Juez de Paz, Policía y el Centro de Salud. La Fiscalía de Familia y el Juzgado Mixto se

encuentran en San Miguel (capital de la provincia). La mayoría de las entrevistadas desconocen la atención de los casos en la Fiscalía de Familia, sólo han escuchado que en esa institución atienden bien. No tienen referencia sobre los pasos a seguir después de la Policía o del Centro de Salud. En Tambo, el Juez de Paz asume un rol central en la recepción de casos de Violencia Familiar para ser resueltos por él o derivados al Fiscal.

Testimonios de litigantes de El Tambo confirman esta constatación.

“Mucho se demora en cada paso, es muy lento, primero he comunicado al Teniente Gobernador, él lo ha pasado a la DEMUNA y ellos al Juez, el Juez al ver mi estado de salud delicado quiso pasarme a Fiscal de San Miguel, pero yo ya no quise por súplica de mi esposo y tenía mucha compasión, cuando le han detenido ni comía estaba todo triste y me compadecí de él”

“Siempre daba parte al Agente Municipal, pero como no tenía carácter, mi esposo no le hacía caso, le exigí que mi caso pase al Juez de Paz. Ya era insoportable”

Los dirigentes opinan que las organizaciones de mujeres deben participar en la atención de los casos, porque conocen la problemática y las demandantes tendrían mayor confianza para denunciar en forma inmediata. Las mujeres actuarían rápidamente de manera organizada y también estarían haciendo vigilancia contra la reincidencia del maltrato.

Mencionan que lo harían con voluntad, más que las autoridades, porque a veces ellos reciben pago y se parcializan y el conflicto no se resuelve porque las mujeres son revictimizadas con mayor violencia.

Salvo esta propuesta, sugieren que no se cambie sustancialmente la ruta existente de casos de Violencia Familiar debido a que la atención es rápida y permite una mayor competencia entre las autoridades. Conciben a la DEMUNA como una ayuda.

Capítulo V

PROPUESTAS DE MEJORA EN LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR DESDE LA PERSPECTIVA DE AUTORIDADES, DIRIGENTES Y LITIGANTES

La metodología propuesta para el recojo de información incluyó un rubro de formulaciones tanto por las autoridades como por los dirigentes y litigantes entrevistados. A continuación se muestra una síntesis de lo obtenido.

5.1. TENIENTE GOBERNADOR

Los dirigentes y autoridades de las zonas urbanas consideran que para mejorar la atención de los casos de Violencia Familiar, en cuanto al rol que tiene el Teniente Gobernador en la atención, es necesario dotarle de algún ingreso económico (para que dejar de cobrar a los usuarios), que atienda dentro de un horario y que refleje una conducta ejemplar (no ser maltratador de mujeres, por ejemplo). Además, se reconoce la necesidad de que se capacite en asuntos legales.

“...Deben tener un horario, infraestructura e incentivos económicos. Deben tener vocación de servicio y ser ejemplos para la comunidad. Deben conocer de leyes, capacitarse sobre sus funciones, y ser imparciales.” (Compendio de testimonios de dirigentes y autoridades de las zonas urbanas).

En las zonas rurales se llama la atención prácticamente sobre los mismos temas. Agregan en la lista de sus preocupaciones la necesidad de una mayor coordinación entre el teniente y el gobernador con miras a fortalecer la labor del primero.

“Deben tener incentivos, local, horario de acuerdo a las

necesidades de la población. Debe de tener carácter, respeto, voluntad de servicio, su palabra debe ser correcta, culto. El teniente gobernador debe ser ejemplo en la comunidad para evitar la violencia familia. Deben de recibir capacitaciones legales para conocer sus funciones y ser imparciales. Es necesario una mayor coordinación con el gobernador” (Compendio de testimonios de dirigentes y autoridades de las zonas rurales).

Propuestas para el Teniente gobernador

Autor	Aspectos	Propuestas
Autoridades y dirigentes zona urbana	Condiciones de trabajo	Recibir incentivos económicos
	Atención	Adecuar el horario a las necesidades de la población
	Conducta y perfil	Tener vocación de servicio
		Mostrar una conducta ejemplar
		Ser imparciales
Fortalecimiento de la capacidad de resolución	Capacitarse en sus funciones	
Autoridades y dirigentes zona rural	Condiciones de trabajo	Recibir incentivos económicos
	Atención	Adecuar horario necesidades de población
	Conducta y perfil	Mostrar una conducta ejemplar
		Tener vocación de servicio
		Conocer leyes
Ser imparciales		
Fortalecimiento de la capacidad de resolución	Mantener una mayor coordinación con Gobernador	

5.2. GOBERNADOR

Los dirigentes y autoridades de las zonas urbanas recomiendan que los Gobernadores deberían ser de la zona donde les toca desempeñar su función, tener conocimientos sobre Cultura de Paz, estar sensibilizados en Género,

capacitados en leyes, y trabajar con el Juez de Paz para así brindar una mejor atención.

“... deben ser comprensivos y deben ayudar a las madres, no maltratar a las madres” (...) “Debe ser del lugar con conocimientos legales, valores y negociación pacífica de conflictos (...) su función debe estar controlada a través de una mayor coordinación con el Juez de Paz” (Compendio de testimonios de dirigentes y autoridades de las zonas urbanas).

En las zonas rurales, dirigentes y autoridades ratifican la importancia que tiene que los Gobernadores sean del lugar donde trabajan y que estén capacitados con el fin de resolver las situaciones presentadas en forma imparcial. Además, consideran fundamental que el Gobernador haga respetar sus decisiones, porque generalmente la violencia queda impune.

“Su horario debe adecuarse a las necesidades de la población. Deben de conocer sus funciones y capacitarse (...) De preferencia deben de ser del lugar para que atiendan bien en forma permanente y no se parcialicen (...) Es importante que se hagan respetar y que investiguen los casos minuciosamente” (Compendio de testimonios de dirigentes y autoridades de las zonas rurales).

Finalmente, se hace un llamado a revalorar la función tanto del Teniente Gobernador como del Gobernador, reconociendo su intervención importante en la resolución de casos de Violencia Familiar:

“Es necesario revalorar el rol que cumplen los Gobernadores y teniente gobernadores, que intervienen para tratar de resolver el problema dando soluciones parecidas a los Jueces de Familia, pues son conciliaciones” (Taller RIPAVF).

Propuestas para el Gobernador

Autor	Aspectos	Propuestas
Autoridades y dirigentes zona urbana	Atención	Ser del lugar
	Conducta y perfil	Conocimiento en resolución de conflictos
		Estar sensibilizado en tema de Género
		Capacitarse en leyes
Fortalecimiento de la capacidad de resolución	Trabajar con el Juez de Paz	
Autoridades y dirigentes zona rural	Atención	Ser del lugar
		Adecuar su horario
	Conducta y perfil	Ser imparcial
		Investigar los casos minuciosamente
		Hacerse respetar
Fortalecimiento de la capacidad de resolución	Revalorar su trabajo y el del Teniente Gobernador	

5.3. JUEZ DE PAZ

En las zonas urbanas, las autoridades y dirigentes dan recomendaciones diversas, y en diferentes ámbitos de la labor del Juez de Paz se dan recomendaciones encaminadas a mejorar las condiciones de trabajo del Juez en equipamiento e incentivos económicos. Asimismo, otras se concentran en mejorar su atención: mejor trato a los litigantes, cobros proporcionales a la capacidad de pago, que en casos de Violencia Familiar sean jueces mujeres las que atiendan, que hablen quechua. Otro bloque de recomendaciones está relacionado con su conducta: que sean serios, comprometidos, imparciales e insobornables. Finalmente, fortalecer su capacidad de resolución de casos no es menos importante: mayor capacitación, mayor coordinación con el Gobernador y que su labor sea supervisada por alguna autoridad superior.

“... Mayor voluntad y seriedad para ver los casos (...) debe comprometerse con la comunidad” (...) Debe haber privacidad (...) deben atender mujeres quechuahablantes (...) capacitarse

obligatoriamente (...) no estar a favor de una de las partes (...) cobrar según la persona...” (Compendio de testimonios autoridades y dirigentes zona urbana).

Las recomendaciones dadas por las autoridades y dirigentes de las zonas rurales son bastante similares a las anteriormente señaladas. La diferencia está en que la población rural señala la necesidad de derivar los casos graves y, además, adecuar sus horarios a las necesidades de la población.

“Deben de capacitarse (...) Deben de permanecer en su puesto (...) deben de ser personas comprometidas con su pueblo (...) El Juez debe de estar presente en la comunidad viendo los problemas en el distrito y las comunidades (...) hacer respetar los derechos sin discriminación (...) las autoridades deben aliarse para hacer cumplir el acuerdo” (Compendio de testimonios autoridades y dirigentes zona rural).

Propuestas para el Juez de Paz

Autor	Aspectos	Propuestas
Autoridades y dirigentes zona urbana	Condiciones de trabajo	Recibir incentivos económicos
		Implementar mejoras logísticas
	Atención	Mejorar el trato
		Realizar cobros proporcionales en función a la situación del litigante
		Atender mujeres quechua hablantes en caso de VFS.
	Conducta y perfil	Comprometerse con su trabajo
		Mantener seriedad en los casos
		Ser imparcial
		No dejarse sobornar
	Fortalecimiento de la capacidad de resolución	Capacitarse más
		Tener mayor coordinación con el Gobernador
		Someter su trabajo a supervisión

Autoridades y dirigentes zona rural	Condiciones de trabajo	Implementar mejoras logísticas
		Realizar cobros proporcionales en función a la situación del litigante
	Atención	Adecuar los horarios a las necesidades población
		Comprometerse con su trabajo
	Conducta y perfil	Resolver sin discriminación
		Capacitarse más
	Fortalecimiento de la capacidad de resolución	Coordinar con autoridades para el cumplimiento de la resolución
		Derivar casos graves

5.4. POLICIA NACIONAL

Un pedido importante en relación al trabajo de la PNP es la mejora del trato que brinda a las litigantes. Las autoridades y dirigentes de las zonas urbanas señalan al respecto la falta de un mayor compromiso con el tema, sensibilización, empleo del idioma quechua, etc.:

“Deben tener paciencia y buen trato” ... que se capaciten, que se sensibilicen respecto al tema. Debe haber policía femenina bilingüe que nos valore y nos haga respetar...deben tener vocación de servicio” (Compendio de testimonios de dirigentes y autoridades de zonas rurales).

En el mismo sentido, el Fiscal de Familia recomienda que el personal de policía que atienda casos de VFS debe ser especializado y de sexo femenino, lo que influenciaría positivamente en la mejora del trato a las litigantes.

“La Policía que atienda el problema debe ser especializada y debe haber personal policial femenino (...) No brindan muy buen trato, por eso debe permanecer el personal capacitado y captarse mas personal femenino” (Testimonio del Fiscal de La Mar).

Otro aspecto importante señalado por las autoridades y dirigentes de zonas urbanas es superar la lentitud con que trabaja la PNP, lo que acaba perjudicando a las mujeres litigantes.

“Deben actuar de inmediato y no esperar que vuelva a repetirse. Resolver los casos in situ (...) Deben notificar ellos mismos y actuar en forma más rápida para proteger a la víctima (...) como no lo hacen así, el agresor vuelve a atacar a las mamás (mujeres)”
(Compendio de testimonios de dirigentes y autoridades de zonas urbanas).

El Fiscal de Familia de La Mar sugiere, con el mismo fin de acelerar el trabajo de la PNP que solamente se utilicen partes policiales:

“A su vez, recomiendo que en estos casos empleen solamente un parte policial breve y no un atestado, que alarga los procesos”
(Testimonio del Fiscal de La Mar).

Hay también opiniones que sugieren que la PNP no solucione casos y que su actuación se reduzca a orientar a los demandantes.

“... no deben solucionar ni casos leves, sólo deben investigar y dar consejería” (testimonios de dirigentes de El Tambo).

En las zonas rurales, sólo los dirigentes y autoridades de Luricocha plantean mejoras en la atención de la PNP. En este caso sus opiniones están fuertemente influenciadas por su relación con una comisaría que existía en el lugar y que los pobladores mismos pidieron que fuera retirada, por lo corrupta que era.

Sus recomendaciones van por el lado de mejorar la atención de la población: piden mayor celeridad en la acción, que se hable quechua, que no cobren a los litigantes, y que trabajen en un horario corrido.

Relacionado con lo anterior, el Fiscal señala la importancia de supervisar el trabajo de la PNP, como manda la Ley, pero reconoce que los fiscales no lo están haciendo. Esto podría evitar actos de corrupción como los señalados en Luricocha.

“La ley nos faculta a supervisar el trabajo de la PNP, pero la verdad nos falta hacerlo. Eso nos falta. Debemos controlarlos porque trabajan a su libre albedrío, ellos trabajan solos, no nos llaman”.

Dada la carga de trabajo existente es obvio que los fiscales requieren no sólo más personal sino también apoyo logístico como vehículos y telefonía fluida.

De todas las comisarías de la provincia, el trabajo de supervisión es difícil de realizarlo a no ser que las condiciones en las que ejecutan su labor sean mejoradas sustancialmente.

Propuestas para PNP

Autor	Aspectos	Propuestas
Autoridades y dirigentes zona urbana	Condiciones de trabajo	Contar con policía femenina bilingüe
		Actuar rápido
		Ir al lugar de los hechos
		Notificar ellos mismos
	Conducta y perfil	Comprometerse con el tema
		Mejorar el trato
		Estar sensibilizados
		Tener vocación de servicio
	Fortalecimiento de la capacidad de resolución	Capacitarse en VFS
No resolver casos		
Autoridades y dirigentes zona rural	Atención	Actuar rápido
		Hablar quechua
	Conducta y perfil	No cobrar a los litigantes
		Trabajar en horario corrido
Fiscal de familia La Mar	Atención	Contar con personal especializado y femenino
		Mejorar el trato
		Agilizar atención, solo partes policiales y no atestados
	Fortalecimiento de la capacidad de resolución	Fiscalía debe cumplir con supervisar trabajo PNP

5.5. MINSA

La recomendación principal respecto al personal del MINSA, de acuerdo a dirigentes y autoridades de zonas urbanas, es la mejora del trato que brindan a las mujeres, expresado en sensibilidad, privacidad, no discriminación por razones económicas, entre otras. Un segundo aspecto es la capacitación y mejores condiciones para brindar el servicio.

“Deben de atender con buen trato en especial a las mamás que vienen del campo (...) aunque la víctima no tenga dinero, si es un caso grave, de todas maneras deberían solucionar (...) mayor capacitación y sensibilidad (...) Deben contar con un espacio privado para la atención de casos (...) Deben hacer campañas de sensibilización sobre Violencia Familiar y sexual (...) Incentivar al personal, dar pasantías (...) Tener mayor personal y priorizar los casos más graves (...) El médico debe estar permanentemente atendiendo, deben hacer turnos (...) (Compendio de testimonios autoridades y dirigentes zona urbana).

Los dirigentes y autoridades de las zonas rurales coinciden en la necesidad de mejorar el trato y fortalecer la capacidad de atención de casos:

“Deben de atender con buen trato, con paciencia y cariño. Se debe priorizar a los pacientes cuando acuden, porque a veces ni les mira o contestan porque están haciendo sus cosas (...) Debe de haber una atención permanente con más personal para que se turnen (...) El personal de turno debe de tener medicamentos para casos de emergencia (Compendio de testimonios de dirigentes y autoridades zona rural).

Finalmente, se señala la necesidad de hacer visitas domiciliarias, hacer seguimiento a los casos, atender en horario corrido y derivar solamente los casos graves. La necesidad de fortalecer el servicio es ratificada en la opinión del Fiscal de La Mar, que recomienda crear una división de medicina legal en su provincia.

Propuestas para MINSA

Autor	Aspectos	Propuestas
Autoridades y dirigentes zona urbana	Condiciones de trabajo	Contar con espacio privado para atender casos
		Incentivar al personal con pasantías
	Atención	Mejorar trato
		Ser sensibles
		Dar privacidad
		No discriminar por razones económicas
		Atender en turnos
	Fortalecimiento de la capacidad de resolución	Capacitar
Autoridades y dirigentes zona rural	Atención	Brindar un buen trato
		Tener paciencia
		Priorizar la atención de casos VFS
		Atender permanente
	Fortalecimiento de la capacidad de resolución	Contar con medicamentos para emergencias
		Disponer de mayor personal para que se turnen
		Realizar visitas domiciliarias
		Hacer seguimiento a casos
	Derivar sólo casos graves	
Fiscal de familia La Mar	Fortalecimiento de la capacidad de resolución	Crear división de Medicina Legal en La Mar

5.6. FISCAL DE FAMILIA

Las autoridades y dirigentes de las zonas urbanas recomiendan que los fiscales sean más activos, más expeditivos al resolver los casos y que reciban mayor capacitación. Se pide también que a los que no cumplen con su función, debería sancionárseles.

Las autoridades de la zona rural de Luricocha sugieren igualmente, que sea más firme y actúe rápido “*Debe de exigir y presionar al agresor*”. Asimismo,

recomiendan que el fiscal hable quechua y que no archive los casos. Se señala, como punto importante, que debe haber coordinación con las otras autoridades:

“Debe de existir comunicación. Debe de haber coordinación, con el, Teniente Gobernador, Gobernador, Juez de Paz” (testimonios de autoridades de Luricocha).

El Fiscal de Familia también opina respecto de su propio trabajo mencionando diferentes aspectos de éste. El primero se refiere a sus competencias, donde señala que los casos de conciliación de Violencia Familiar los debe ver él. Para mejorar su capacidad de actuación el Fiscal sugiere tener una Comisaría de Familia especializada y no una mixta, contar con mayor personal administrativo y con recursos para movilizarse. Finalmente, respecto al problema en sí, propone que la Violencia Familiar sea sancionada penalmente de manera más drástica, por lo que debe tipificarse como un delito.

“Pienso que las conciliaciones en Violencia Familiar las debe ver el Fiscal (...) En el caso de Violencia Familiar no hay sanciones fuertes. Sería bueno que se considere como un delito (...) Tener un fiscalía de familia especializada, no mixta (...) Mayor personal administrativo, movilidad (...) Sería conveniente que la Policía, Fiscalía y Juzgado estén en un solo local” (Testimonio del Fiscal de Familia).

Por su parte el Fiscal Penal discrepa respecto de su colega sobre la tipificación de la Violencia Familiar como delito y llama la atención sobre los aspectos sociales del problema. Sin embargo, si está de acuerdo en la necesidad de fortalecer su capacidad de actuación con personal especializado, movilidad, contar con una fiscalía especializada y no mixta, y capacitar al personal buscando que todos se beneficien de las capacitaciones.

“No estoy de acuerdo con que la Violencia Familiar sea tratada como delito. La ruta para la solución de estos casos no debe ser legal sino que debe ser tratada por psicólogos. La Violencia Familiar debe tratarse con terapias no con leyes (...) La Fiscalía debe contar con apoyo de psicólogo y psiquiatra (...)

debe de contarse con movilidad que permita tener una atención móvil (...) Deben existir formatos para la denuncia de casos de Violencia Familiar (...) No se cuenta con un vehículo que permita hacer “Fiscalías Móviles” a pesar de que es una zona de narcotráfico que debiera tener mayor atención del Estado (...) Las capacitaciones deben ser para todo el personal y no para la misma persona que siempre va a todos los eventos y no comparte lo aprendido ni distribuye los materiales (...) El problema es que somos una fiscalía mixta. Eso nos acorta el tiempo, porque tenemos que atender otro tipo de casos que no son de familia”.

Estas opiniones fueron vertidas antes de conocerse que la Comisión de la Mujer del Congreso de la República ha dado un dictamen favorable a la conversión de la Violencia Familiar en un delito independiente en el Código Penal, proveyéndose una sanción de 4 a 6 años de prisión efectiva.

Una propuesta en el mismo sentido fue dada por la Defensoría del Pueblo, a raíz de las conclusiones de un estudio realizado por la Adjuntía de la Mujer, que señalaban las preocupantes dimensiones de la impunidad en estos casos, luego de la revisión expedientes de los Jueces de Paz Letrados.

Propuestas para MINSA

Autor	Aspectos	Propuestas
Autoridades y dirigentes zona urbana	Atención	Ser más activos
		Más expeditivos al resolver casos
	Fortalecimiento de la capacidad de resolución	Contar con mayor capacitación
		Ser sancionados si no cumplen su función
Autoridades y dirigentes zona rural	Atención	Ser más firme
		Actuar más rápido
		No archivar los casos
	Conducta y perfil	Hablar quechua
	Fortalecimiento de la capacidad de resolución	Coordinar con otras autoridades (JP, TG, Gob.)

Fiscal de Familia	Competencias	Derivar los casos de Violencia Familiar al Fiscal de Familia
	Fortalecimiento de la capacidad de resolución	Tener Fiscalía especializada y no mixta
		Contar con mayor personal administrativo
		Disponer de movilidad o recursos para movilizarse
		Considerar a la VFS como delito
		Agrupar a la Fiscalía, Policía y Juzgado en un solo local
Fiscal Penal	Fortalecimiento de la capacidad de resolución	Contar con psicólogo y psiquiatra
		Contar con movilidad
		Elaborar formatos para denuncias VFS
		Utilizar Fiscalías móviles
		Capacitar a todo el personal
		Tener Fiscalía especializada y no mixta
		No volver a la VFS como delito sin ver aspectos sociales

5.7. JUEZ DE FAMILIA

Respecto del Juzgado de Familia, las autoridades de Luricocha sugieren que exista comunicación permanente y coordinación con las de otras autoridades de provincias:

“Deben de estar en comunicación y coordinación con las autoridades de Huanta y ver los casos con seriedad”.

Otra propuesta está relacionada con que dichos jueces sentencien los casos y hagan seguimiento de sus decisiones.

5.8. DEMUNA

Las autoridades y dirigentes de las zonas urbanas señalan recomendaciones

especialmente enfocadas en mejorar el perfil de los empleados de la DEMUNA. Se plantea que sean profesionales capacitados, especialmente abogados y psicólogos, que tengan experiencia, que se muestren comprometidos con el problema de la Violencia Familiar y Sexual y, que además, sean personas de conducta ejemplar. También se señala la necesidad de supervisar su trabajo y mejorar a nivel logístico.

“... deben de atender profesionales con experiencia e identificados con el problema de las madres (...) deben contar con abogados y psicólogos (...) Debe estar bien implementado para trabajar bien (...) Deben contar con un abogado (...) Mayor capacitación (...) la persona responsable debe ser ejemplar, no debe ser agresora para que la gente le haga caso (...) Debe ser bien capacitado, conocedor del tema y de las leyes” (Compendio de testimonios autoridades y dirigentes zona urbana).

En las zonas rurales los dirigentes y autoridades ratifican la importancia de la capacitación, especialmente en aspectos legales. Se indica a su vez la necesidad de coordinar otras autoridades, definir sus funciones adecuadamente (manual de funciones) y adecuar su horario:

“El responsable debe de capacitarse en leyes (...) Debe de capacitarse para apoyar la atención de Violencia Familiar y Sexual (...) manual de funciones (...) mayores recursos (...) mayor capacitación legal (...) mayor coordinación con otras autoridades (...) atención permanente” (Compendio de testimonios autoridades y dirigentes zona rural).

Propuestas para DEMUNA

Autor	Aspectos	Propuestas
	Condiciones de trabajo	Realizar mejoras logísticas
	Conducta y perfil	Contar con profesionales con experiencia
		Estar identificados con el problema
		Contar con abogados y psicólogos
		Reflejar una conducta ejemplar
	Fortalecimiento de la capacidad de resolución	Capacitarse legalmente
Autoridades y dirigentes zona rural	Condiciones de trabajo	Disponer de mayores recursos
		Elaborar un Manual de Funciones
	Atención	Adecuar horarios a necesidades población
		Atender permanentemente
	Fortalecimiento de la capacidad de resolución	Capacitarse legalmente
		Coordinar más con otras autoridades

5.9. DEFENSORIA COMUNITARIA

Respecto a las DC se han recogido las opiniones de Jesús Nazareno. Éstas señalan que las responsables deberían ser elegidas por las socias, debería haber un seguimiento a su trabajo así como una evaluación. Se pide mayor compromiso con el trabajo con mujeres, asimismo reconocimiento social al trabajo realizado, incluso de forma económica.

5.10. CEM

Respecto al CEM, las autoridades de Jesús Nazareno sugieren que debería contar con mayor personal, con una atención más rápida, además de hacerse visitas domiciliarias. Asimismo, les parece importante la realización de talleres.

En Luricocha, por su parte, los dirigentes proponen que se fortalezca el poder de sanción del CEM:

“Deben de dar sanción con fuerza, porque no les respetan, y por cansancio las víctimas lo dejan”.

Por su parte el personal del CEM, opina, sugiere respecto de su propio trabajo, que es necesario fortalecer su capacidad de actuación, dotándose de materiales de trabajo, movilidad para hacer sus trámites ante la Fiscalía e incorporar personal profesional en Psicología.

“El CEM tiene insuficientes materiales de trabajo (...) El CEM no cuenta con vehículo que le permita hacer los trámites en la Fiscalía que se ha trasladado fuera de la ciudad. (...) El CEM no cuenta con psicóloga desde Octubre del 2006” (Testimonio del personal del CEM).

Sugieren como propuestas generales para mejorar el tratamiento del problema de la VFS: que se podría manejar una sola ficha en todos los servicios que atienden estos casos y que las medidas de protección administrativamente deberían darse con base en los informes y ejecutarse judicialmente.

5.11. NURAJ

En Accomarca, sus dirigentes recomiendan que el resto de autoridades apoyen el trabajo del NURAJ, y haya *“mayor coordinación entre las autoridades”*. Se sugiere que tengan credenciales, como medio para incrementar su autoridad. Añaden que sus miembros deberían capacitarse.

5.12. CADC

Respecto al CADC, las autoridades de Luricocha proponen que se capaciten para que puedan atender casos.

5.13. AGENTE MUNICIPAL

En el caso del agente municipal, los dirigentes de El Tambo aconsejan que sus decisiones sean imparciales, y que llegada la situación donde no se cuente con otra autoridad, pueda atender casos de Violencia Familiar.



Capítulo VI

PRINCIPALES CONSTATAIONES

6.1. CONSTATAIONES GENERALES

- ↳ La problemática desborda el ámbito de la Justicia, necesita un abordaje más integral.
- ↳ Existe una gran brecha entre la incidencia y la gravedad del problema y la calidad de la respuesta ofrecida.
- ↳ La oferta de servicios públicos especializados es limitada para la atención efectiva de los casos de VFS y están concentrados en la zona urbana.
- ↳ Existen problemas estructurales dentro de los sistemas de justicia que afectan el procesamiento de casos de Violencia Familiar y Sexual, entre ellos:
 - La ausencia de instancias de la administración de la justicia en zonas rurales, pobres y marginadas;
 - La falta de abogados de oficio para las víctimas de violencia que no cuentan con recursos económicos;
 - La debilidad de los Ministerios Públicos así como de las Instancias Policiales involucradas en la investigación de los delitos;

- La falta de unidades especiales de Fiscales para la atención de la Violencia Familiar;
- Infraestructura poco apropiada;
- Falta de apoyo logístico, como comunicaciones y movilidad.

6.2. ACCESO A LA JUSTICIA

6.2.1. Recurso efectivo

- ↳ Las autoridades encargadas de atender la problemática de acuerdo a Ley no operan en las zonas rurales y en algunos casos sólo se encuentran en capitales de provincia. Es el caso de los Médicos Legistas que sólo atienden en Huamanga y Huanta y de la Policía que no tiene el número de efectivos necesarios para atender los requerimientos de la Región.
- ↳ La mayoría de las Dependencias Públicas especializadas en la atención de la VFS atienden sólo en días hábiles y en horas de oficinas, lo que reduce severamente el acceso de las víctimas a los servicios y dificulta brindar un servicio oportuno. En las zonas rurales, la atención no se adecua a las necesidades de la población.
- ↳ Pese a no contar con atribuciones para hacerlo, prácticamente todas las autoridades en zonas urbanas y rurales resuelven casos de VFS, aunque la mayoría afirma resolver “casos leves”.
- ↳ La mayor parte de autoridades no habla quechua.
- ↳ La mayoría de autoridades que resuelven casos se encuentran desprestigiadas.
- ↳ Existe una baja utilización del sistema de justicia por parte de las víctimas de violencia, por el maltrato que pueden recibir tanto ellas

como sus familiares al intentar acceder a recursos judiciales, y su persistente desconfianza en que las instancias judiciales sean capaces de remediar los hechos perpetrados, entre otros factores que inciden en que esta situación exista.

- ↪ Los casos de violación en las zonas rurales teóricamente se derivan a las zonas urbanas porque no existen autoridades facultadas para atenderlos en el ámbito rural.
- ↪ Los médicos del MINSA reducen el valor de los daños y del estado de la víctima para no tener luego que acudir al Poder Judicial para ratificarse.
- ↪ El MINSA cobra por los exámenes que son requeridos para valorar el daño.

6.2.2. Debido Proceso

- ↪ Las autoridades policiales no recaban la declaración de la víctima cuando va a denunciar, le exigen que primero pase el examen médico.
- ↪ Todas las autoridades urbanas y rurales ofertan persistentemente la conciliación del caso en cualquier etapa.
- ↪ La PNP no ejecuta las medidas de protección inmediata.
- ↪ La PNP cita a las partes a careo, lo que no está previsto por la ley.
- ↪ Los exámenes psicológicos tienen una demora que deriva en que las denuncias no incluyan esta agresión.
- ↪ Algunas fiscalías se resisten a recibir denuncias por acta.
- ↪ Es frecuente que las mujeres sean víctimas de mayores agresiones

luego de haber acudido a reclamar la protección cautelar del Estado, e incluso ya habiéndosele otorgado beneficios que la salvaguardan.

- ↪ La policía y las autoridades del sistema de justicia (Fiscales y Jueces) no cumplen con su deber de proteger a las mujeres víctimas de violencia contra actos inminentes. Existen problemas graves en el cumplimiento y seguimiento de las órdenes de protección o medidas cautelares emitidas.
- ↪ Los abogados de oficio que asesoran con cargo a los recursos públicos a las víctimas no se dan abasto dada la alta carga de trabajo y a que esta es una más de las tareas que se les asigna (no hay defensores de oficio especializados en Violencia Familiar y Sexual). Se señala que ellos suelen estar ausentes.
- ↪ Existe una enorme distancia entre la disponibilidad formal de ciertos recursos legales (como por ejemplo la posibilidad de recibir denuncias por actas, de aplicar medidas de protección, que se den la menor cantidad de formalismos o una relación más estrecha entre el fiscal y la policía) y su aplicabilidad efectiva.
- ↪ Los Fiscales no cumplen con su labor de supervisión y trabajo coordinado con la policía.
- ↪ Existen descoordinaciones entre la Fiscalía y el Poder Judicial respecto a diversos aspectos del proceso: la necesaria identificación de las denunciadas, la precisión del domicilio de víctimas y denunciados, la acreditación de la existencia de los menores en caso se pida pensión provisional de alimentos, entre otros.
- ↪ Existe la práctica de los Juzgados de Familia de archivar provisionalmente los casos en los que la denunciante no se hace presente aunque la Fiscalía acuda a la diligencia.
- ↪ En las zonas rurales se concilia la Violación Sexual, aunque esto es

negado por autoridades y dirigentes existen evidencias de que es así.

6.2.3. Soluciones ajustadas a derecho

- ↪ Tanto en zonas rurales como urbanas los casos de VFS suelen quedar impunes.
- ↪ Todas las autoridades tienden a concluir los procesos por conciliación, colocando las medidas de protección como parte del acuerdo y no como órdenes de los juzgados.
- ↪ Las conciliaciones son consideradas por las denunciantes como muestra de la parcialidad de las autoridades a favor de los varones.
- ↪ Dentro del conjunto de autoridades rurales, los informantes otorgan mayor reconocimiento en la población de las soluciones alcanzadas ante el Juez de Paz porque “aplica la Ley”, aunque también concilia.
- ↪ No se hace seguimiento a las decisiones adoptadas y su cumplimiento es reducido.
- ↪ En los casos de abuso sexual a menores, los Fiscales Penales vuelven a interrogar a la víctima y usualmente lo hacen de modo invasivo y poco respetuoso de su edad y nivel de madurez emocional.
- ↪ En los casos de violación no flagrante, los Fiscales Penales no piden la orden de detención para los agresores, lo que en muchos casos ha derivado en la fuga de los presuntos autores.
- ↪ EL MINSA le cobra a las personas que recurren a terapias ordenadas por el Juzgado al resolver el caso. Con ello se hace inviable la solución.

6.2.4. Reparación

- ↳ No existe la práctica de establecer la reparación a favor de las víctimas en el ámbito urbano ni en el rural, debido a que las conciliaciones suponen usualmente perdón y olvido.
- ↳ La mayor parte de las denuncias por Violencia Sexual terminan con sentencias favorables a los presuntos autores porque “la duda favorece al reo” y por consiguiente no existen reparaciones para las víctimas.
- ↳ Cuando las reparaciones se establecen en las sentencias penales por Violación Sexual, resulta virtualmente imposible cobrarlas.

6.3. CONSTATAIONES RELACIONADAS CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Existe un deficiente funcionamiento de los servicios públicos judiciales especializados para casos de Violencia Familiar y Sexual que tiene que ver con:

- i) Problemas de infraestructura y logística.
- ii) Escasez de personal y/o alta rotación del mismo.
- iii) Limitado acceso a capacitación especializada.
- iv) Aplicación inadecuada de los instrumentos establecidos por la Ley para la atención oportuna y solución pertinente de estos casos.
- v) La actitud (ideas y valores) del personal frente a la Violencia Familiar y Sexual provocan respuestas disuasorias, displicentes y/o dilatorias.
- vi) El centralismo urbano de los servicios existentes.
- vii) Barrera de idioma. Son muy pocas las autoridades que conocen el idioma local y pueden comunicarse directamente con las personas usuarias.
- viii) El personal no está sensibilizado desde una perspectiva de

- género, el problema es mayor en las autoridades penales.
- ix) No están implementados los espacios especiales para brindar atención preventiva de niños y niñas que han sido víctimas de violaciones sexuales.
 - x) La escasa y/o insuficiente coordinación entre los diversos servicios existentes contribuye a un trabajo aislado que no logra sinergias de mejora en su conjunto.
 - xi) Los horarios de atención no están adaptados a las necesidades de la población rural.
 - xii) Las quejas por cobros excesivos e ilegales ante autoridades de zonas rurales (Teniente Gobernador y Juez de Paz).
 - xiii) Demora en la atención.
 - xiv) Parcialidad a favor de lo varones. Se otorga poca credibilidad a las aseveraciones de las víctimas mujeres.
 - xv) Acusaciones de deshonestidad.
 - xvi) La población considera que las autoridades locales (Teniente Gobernador, Juez de Paz) no están capacitados en asuntos legales.

2.2. Efectividad de las Soluciones

El servicio brindado es poco efectivo porque:

Porque no se protege a la víctima ni se evita que vuelvan a suceder los hechos de violencia.

En general, tanto en zonas rurales como urbanas, hay insatisfacción sobre las soluciones alcanzadas en las distintas instancias que ven casos de VFS. Estas suelen ser conciliaciones que acaban perjudicando a la mujer, o soluciones que no se cumplen o simplemente existen casos en que se truncan sin que se logre una solución.

Los casos quedan truncos con frecuencia, debido a :

- Al abandono por parte de la víctima.
- La poca diligencia de las autoridades.
- Las amenazas de los agresores.
- El aumento del riesgo de sufrir violencia como represalia por haber denunciado o
- El cansancio de vagar por distintas instancias al no quedar satisfecha de ninguna solución lograda.

Un elemento importante para lograr acuerdos ante las autoridades locales es apelar al temor de llevar el caso a la Fiscalía o a la Policía y el deseo de los litigantes de evitar mayores complicaciones. Debe señalarse que también existe presión de parte de la población para que las autoridades, especialmente el juez de paz resuelvan incluso casos graves. En este sentido, se puede apreciar la tendencia de la población a conformarse con las conciliaciones o acuerdos que se puedan conseguir ante estas instancias, aunque sean altamente insatisfactorias.

6.4. CONSTATAIONES RELACIONADAS CON LA ACTUACIÓN DE LA POLICÍA

La percepción de la población sobre la atención, tanto en zonas urbanas como rurales, es negativa. Se informa sobre la presencia de maltrato, parcialidad y deshonestidad.

La PNP también concilia en ocasiones. Pero su labor en este sentido es muy criticada porque recurre a la amenaza y por la poca legitimidad que goza en esta función.

Se critica que coloque en situación de riesgo a las mujeres porque deben ocuparse las notificaciones.

La Policía rota anualmente lo que constituye un problema cada vez que el nuevo personal debe ser capacitado para una atención adecuada, considerándose que es allí donde acude la mayoría de

víctimas como primera opción.

Se reporta poco nivel de compromiso con su labor.

6.5. CONSTATAACIONES RELACIONADAS CON LA ACTUACIÓN DEL SECTOR SALUD

La atención de los casos de VFS está protocolizada únicamente en los servicios de Atención a la Salud Sexual y Reproductiva. Sin embargo, las Guías Nacionales han sido escasamente difundidas y son pocos los funcionarios de salud que las conocen y aplican.

La atención de la VFS en otros servicios como los de emergencia, salud mental u otros no se encuentra protocolizada, pues aunque el MINSA ha diseñado un protocolo de atención a la VFS aún no lo ha aprobado a nivel central y por ende no se conoce ni se aplica.

Existe una ficha epidemiológica de tamizaje de la Violencia Familiar y Sexual que utilizan los que la conocen. La opción de aplicarla es personal, no es una exigencia institucional.

La atención psicológica no se cumple a cabalidad porque el personal encargado para la atención es insuficiente. Este problema se agudiza en las provincias más alejadas y sobre todo en el ámbito rural. El informe psicológico es el que más demora.

En las provincias donde no existen Médicos Legistas, los operadores de salud tienen atribución legal para determinar los daños producidos en la salud de las víctimas, lo cual constituye una función pericial para la cual no han sido calificados.

Existen quejas sostenidas sobre maltrato a la población usuaria a través del trato displicente y la falta de calidez.

En casos de violencia sexual pueden jugar un rol muy negativo

trabando que los casos lleguen a buen término. Se denuncia maltrato a usuarias, poca disposición para adaptarse a las necesidades de la población, poca diligencia para atender casos, y criterios machistas en casos de Violencia Sexual, lo que puede desincentivar la denuncia.

6.6. CONSTATAIONES RELACIONADAS CON LOS MÉDICOS LEGISTAS

Los Médicos Legistas no tienen una cobertura de alcance en todas las regiones y provincias, menos aún para las zonas rurales,

Aunque tienen los equipos y el personal para hacer pruebas biológicas, no cuentan con presupuesto para reactivos de ADN y otras pruebas químicas, que mejorarían sustancialmente la capacidad probatoria de las víctimas.

Existe sólo una psicóloga, lo cual es insuficiente para dar respuesta oportuna a todos los certificados de afectaciones psicológicas derivadas por Violencia Familiar y Sexual.

Los contenidos de los informes psicológicos suelen emplear un lenguaje complejo y técnico, son extensos y no dan cuenta de la relación entre los síntomas que presenta la víctima y la situación de Violencia Familiar o sexual vivida.

Los Médicos Legistas atienden las 24 horas del día. De 8 am. a 8 pm. como servicio usual y en la noche a través de un grupo de retén que puede ser ubicado y acudir cuando se presentan de problemas de menores.

La primera persona con la que uno se encuentra al acudir al al IML en Huamanga es el vigilante, quien atiende a puerta cerrada, generando sentimientos de exclusión y maltrato.



Capítulo VII

PROPUESTA DE MODELO DE ATENCIÓN

7.1. EVALUACIÓN DE OPCIONES DE MODELO DE ATENCIÓN

7.1.1. Modelo de atención con servicios ubicados en el mismo espacio

Este modelo puede ser empleado cuando:

Existen servicios especializados en la atención a la Violencia Familiar y Sexual.

Existen servicios con dedicación exclusiva a la Violencia Familiar y Sexual.

Se cuenta con personal suficiente en cada uno de los servicios.

Hay tradición y esfuerzos de trabajo coordinado.

Existe disposición para desplazarse a un espacio especial (voluntad política)

Se cuenta con el espacio apropiado

Sostenibilidad

Como vemos, en Ayacucho no se cumplen con estos requisitos por lo que la opción de desarrollar un modelo de atención en un mismo espacio no es viable.

Debemos señalar también que la sostenibilidad de un modelo semejante solo descansaría en la voluntad política de las autoridades, la cual es muy precaria.

7.1.2. Modelo de atención basado en el desarrollo de “Buenas Prácticas”

Este modelo no requiere modificaciones legales, sino que a través de la identificación de problemas en la actitud, conocimientos y en las prácticas de atención nocivas, busca erradicarlas generando buenas prácticas que tengan impactos positivos sustanciales en la calidad de la atención.

Consideramos que esta es una opción plenamente aplicable en Ayacucho. Se sustenta en el Acuerdo Intersectorial y en el Desarrollo de Normas de Atención que pueden ser dispuestas o acordadas por autoridades de la región.

7.2. PRINCIPIOS QUE DEBEN REGIR EN MODELO DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL

↳ Oportunidad

Las autoridades deben esforzarse por brindar una atención oportuna, es decir en el momento más cercano posible a los hechos, ya sea por denuncia de parte o por su intervención de oficio.

↳ Celeridad

Deben cumplirse los trámites necesarios en el menor tiempo posible, de modo tal que la respuesta frente al problema denunciado sea oportuna.

↳ Respeto

Mostrar una conducta respetuosa hacia las denunciantes así como a las decisiones que adopte, independientemente de las opiniones personales de los/as autoridades. Incluye el respeto a la cultura y por ende el esfuerzo por emplear el idioma de la persona usuaria.

↳ Privacidad

Debe atenderse en un espacio que permita preservar la privacidad, pero también resguardar la identidad de las personas denunciantes si los casos van a

ser empleados para efectos de docencia.

↳ **No impunidad**

Sentenciar los casos de Violencia Familiar cuando los hechos se encuentren probados, evitando la impunidad. Ello implica una clara opción pro la sentencia frente a las salidas conciliadas.

↳ **Mínimo de formalismos**

De acuerdo a la ley en los procesos de Violencia Familiar debe exigirse el mínimo de formalismos, ello permite una mayor celeridad y oportunidad.

↳ **Coordinación Intra e Interinstitucional**

El trabajo concordado tanto al interior de las instituciones como con otras que intervienen en la ruta de atención permite mejorar la eficiencia del servicio, y en general, su calidad.

↳ **Especialización**

La atención en casos de Violencia Familiar y Sexual requiere de especialización de las autoridades que intervienen en el procesamiento de estos. Dadas sus características, no es posible que personas sin la preparación debida realicen este trabajo.

↳ **Imparcialidad**

La atención no debe partir favoreciendo a alguna de las partes, ni explícita ni implícitamente.

↳ **Verdad**

Las personas deben ser informadas sobre lo que realmente pueden esperar de los procesos y no generándoles falsas expectativas.

↳ **Honestidad**

No deben aceptarse obsequios ni sobornos, ni dejar duda sobre el comportamiento ético de la autoridad ante la población.

↳ **Protección a las víctimas**

Todas las autoridades deben tender a brindar medidas de protección a favor de las víctimas. Es preferible equivocarse exagerando en una medida que luego puede ser revertida, que colocar a las víctimas en situación de riesgo respecto a su integridad personal.

↳ **Protección para quienes brindan el servicio**

La exposición continua a situaciones de Violencia Familiar y Sexual impacta en la salud de quienes brindan el servicio. Por ello, deberían contar con espacios y servicios que les permitan enfrentar esta situación.

7.3. COMPONENTES DEL MODELO DE ATENCIÓN BASADO EN EL DESARROLLO DE “BUENAS PRÁCTICAS”

7.3.1. Atención por personal sensibilizado y especializado

Debería desarrollarse un programa de capacitación y de actualización dirigido a todas las autoridades que intervienen en la ruta de la atención de la Violencia Familiar. También sería importante promover el acceso de aquellas personas y funcionarios implicados en este tipo de servicio a dichos programas.

Debería darse prioridad a la capacitación de las autoridades rurales.

Debería desarrollarse un programa especial de capacitación para las autoridades que intervienen en la atención de casos de Violencia Sexual.

Debería desarrollarse un programa de capacitación sobre valoración del daño dirigido a los médicos del MINSA a cargo del Instituto de Medicina Legal.

Sería importante capacitar al personal policial sobre la Ley de Violencia Familiar, de modo especial en el tema de relaciones de parentesco, a cargo del Ministerio Público.

7.3.2. Empleo de protocolos de atención

El empleo de protocolos de atención es una salida importante pues de ese modo se estandariza el servicio. La Policía, el Ministerio Público y el Sector Salud cuentan con protocolos de atención en casos de Violencia Familiar y Sexual que no son conocidos ni se aplican. El uso de los mismos podría mejorar la previsibilidad de los procesos y permitir que se haga el esfuerzo de brindar un servicio más homogéneo y menos dependiente de la voluntad del funcionario.

Se recomienda en tal sentido que dichos instrumentos de atención se difundan, se realice la capacitación necesaria y se apliquen en la práctica.

El MINSA debería hacer un esfuerzo especial par difundir el uso de la ficha de tamizaje en Violencia Familiar y Sexual, pero además debe formular una ruta de atención interna para estos casos, incluyéndose la gratuidad del servicio.

Por su parte, la Defensoría del Pueblo debería mostrar especial celo por vigilar la gratuidad en la atención a la VFS en el MINSA.

7.3.3. Fiscalía de Familia

Mantener una línea de comunicación directa con la PNP para los casos que requieran intervenciones inmediatas o de protección.

Mejorar su capacidad probatoria de los casos, enviando a los Jueces aquellos con medidas de protección ya adoptadas.

En el proceso judicial se debería plantear la exigencia de sentencia de los casos para evitar la impunidad existente.

Recibir las denuncias por acta, que se realicen de modo inmediato, de ser posible contar con personal que hable quechua.

Denunciar ante el Juzgado sobre Violencia Psicológica, adjuntando copia del oficio enviado al IML.

Adjuntar documento de identidad de la denunciante aunque este no sea necesariamente el DNI. En caso contrario, coordinar con la RENIEC el otorgamiento del documento correspondiente.

Cuidar que las direcciones de ambas partes se encuentren debidamente establecidas, incluyendo un pequeño croquis de ubicación de ser esto necesario.

Solicitar Pensión Provisional acreditando la existencia de los menores.

7.3.4. De la relación entre la PNP y la Fiscalía

La PNP debería brindar un espacio y tiempo a los Fiscales de Familia o mixtos en las Comisarías, a fin que éstos puedan cumplir con su labor de supervisión de los casos de violencia como establece la Ley, y de este modo que se cumpla el mandato legal de relación fluida entre ambas instancias.

Una mejor garantía de la mejora y eficacia del trabajo conjunto entre ambas instancias podría ser la designación de un Fiscal de Apoyo especialmente asignado a la Comisaría de Mujeres de Huamanga.

La Fiscalía de Familia debería cumplir un rol proactivo de supervisión y trabajo conjunto con la Policía. Para ello debería asignar un periodo de tiempo de estadía en el local de la PNP fijando días y horas a la semana. Ello permitirá una mayor intermediación y conocimiento de los casos así como la adopción de medidas de protección inmediata cuando el caso lo requiere. Conforme lo establece el Art. 17 de la Ley de Violencia Familiar.

Los Fiscales deben cumplir con otorgar medidas de protección y posteriormente en caso de formalizar la demanda pondrá este hecho en conocimiento del Juez para su aprobación. La PNP debe cumplir con ejecutar dichas medidas.

7.3.5. Juzgados de Familia

Procurar la sentencia de los casos, la poca claridad de las disposiciones legales no debería servir como excusa para no sentenciar. Este tipo de respuesta permitirá que la población sepa que su rol es realmente distinto al de las otras autoridades. Los Jueces de Familia deben sentenciar los casos de Violencia Familiar de acuerdo a lo establecido por la Ley de Violencia Familiar. La norma procesal es adjetiva y no debe primar sobre la norma objetiva. Esta Ley no incluye a la conciliación como modalidad de conclusión del proceso. Debería aplicarse la interpretación más favorable a la protección de los derechos de los denunciantes y no la más restrictiva. La facultad conciliatoria del Juez de Familia se sustentaba en el artículo 13 que fue derogado y con él se revocó tal potestad.

No archivar provisionalmente los casos por ausencia de las víctimas. Es suficiente la presencia del Fiscal de Familia ya que es titular de la acción. No existe sustento legal para este tipo de medida por lo que debería dejar de aplicarse. En caso de que ni el denunciado ni la denunciante concurren, basta la presencia del Fiscal, que es quien plantea la denuncia y sólo deja esa función por petición expresa de la víctima. En consecuencia, ante la ausencia de ambas parte el Juez debe cumplir con sentenciar de acuerdo a la Ley.

Solicitar el apoyo de las organizaciones e instituciones sociales para el seguimiento de los casos conforme lo establece la ley.

Orientar a los servicios legales existentes sobre la opción de denunciar los casos de VFS directamente ante los Jueces de Familia.

7.3.6. Policía Nacional

Incrementar el número de policías de la Comisaría de Mujeres que tiene cobertura provincial.

Incrementar el número de mujeres policías.

Mejorar la calidad de la atención a las víctimas brindándoles información precisa no sólo sobre el caso sino también sobre la disponibilidad y horarios del oficial a cargo de su caso.

Dar prioridad a la atención por Violencia Familiar, no dejando desatendido el servicio por necesidades diferentes de la función.

Contar con efectivos policiales que hablen quechua.

Establecer una estrecha relación con el Fiscal desarrollando acciones preventivas conjuntas y disminuyendo los formalismos, tal como establece la Ley.

Procurar dar permanencia en sus puestos al personal capacitado y, si ello no es posible, solicitar personal que haya atrabajado en instancias similares.

Notificar directamente los casos y evitar dar las notificaciones a las víctimas porque ello incorpora un riesgo a su salud e integridad personal.

Desarrollar acciones de atención y orientación a la ciudadanía, dándose prioridad a las zonas marginales y rurales.

Disminuir los tiempos de espera de las denunciantes, dando prioridad a las personas que se encuentren en las dependencias policiales, frente a la elaboración de documentos.

7.3.7. Jueces de Paz Letrados y Jueces de Paz

Sentenciar los casos de VFS como falta contra la persona, toda vez que la conciliación no esté facultada en estos casos.

Dictar medidas de protección para las víctimas.

Capacitar permanentemente a los Jueces de Paz.

7.3.8. LOS CEM

Los Centros de Emergencia –CEM, son instancias de apoyo para las víctimas y para las autoridades. Sin embargo, la percepción de la ciudadanía los relaciona con la administración de justicia, lo que carece de todo fundamento legal, pero también alarga la ruta de acceso a la justicia, innecesariamente.

En tal sentido, se recomienda que los CEM expliciten al público usuario su función de orientación y apoyo, que aplica un trabajo inicial de contención cuando es necesario, pero también de orientación sobre el uso de la ruta legal establecida.

Asimismo, se recomienda que fortalezcan sus relaciones y su apoyo a las autoridades integrantes de toda la ruta legal, a saber: la Policía, la Fiscalía y los Juzgados. Dicho apoyo debe hacerse efectivo brindando soporte psicológico, asistencia legal y social.

Se recomienda que el asesor legal, previa aprobación de las personas usuarias, denuncie y patrocine casos de Violencia Familiar directamente ante el Juzgado de Familia.

7.3.9. DEMUNAS

Las DEMUNA no están facultadas para intervenir en casos de Violencia Familiar y Sexual. La alta demanda de estos casos en dichas defensorías refleja que la gente continúa considerando estos como un espacio para atender VFS cuando no es así. Ello redundará en un perjuicio de las mismas personas usuarias que ven alargada la ruta de atención.

Se recomienda en consecuencia que las DEMUNAS especifiquen públicamente sus competencias aclarando que no intervienen en casos de Violencia Familiar, por no ser su mandato legal.

Ello es importante, porque ante el posible traspaso de los CEM a los Municipios no será posible que ambas instancias se fusionen por tener

funciones diferentes.

7.3.10. Defensorías comunitarias

Regular el funcionamiento y potestades de las Defensorías Comunitarias a nivel regional (Ordenanza Regional).

Capacitación permanente a las defensoras comunitarias.

7.3.11. Autoridades políticas

- * Desarrollar un programa de capacitación para autoridades políticas.

Anexo I

INSTRUMENTOS EMPLEADOS

Guía de Taller con autoridades previstas por la Ley

ACTIVIDADES/FASES	ACCESO	ATENCIÓN	RESULTADO	TIEMPO
- Introducción y presentación				10'
- Identificación de problemas urbanos y rurales	10'	10'	10'	30'
- Priorización	5'	5'	5'	15'
- Soluciones	10'	10'	10'	30'
- Refrigerio				10'
- Propuesta modelo integral				30'
Duración del taller				125' (Aprox. 2 H.)

Guía de Taller con representantes de organizaciones/instituciones alternativas

ACTIVIDADES/FASES	ACCESO	ATENCIÓN	RESULTADO	TIEMPO
- Introducción y presentación				15'
- Identificación de problemas urbanos y rurales	10'	10'	10'	45'
- Priorización	10'	10'	10'	30'
- Soluciones	15'	15'	15'	45'
- Refrigerio				15'
- Propuesta modelo integral				30'
Duración del taller				180' (3 Horas)

FICHA DE REGISTRO

TEMAS	DESCRIPCIÓN
Tipología	- Tipos de casos que se atienden en el periodo dado
Frecuencia	- Número de casos atendidos en el periodo
Duración del caso	- Fecha de la denuncia - Fecha del oficio al médico legista - Fecha de respuesta - Fecha del informe policial - Fecha de recibo en la fiscalía
Costos	- Costos por denuncia - Notificación - Acta de conciliación - Otros costos
Aplicación de la ley	En todas las etapas del proceso: - Asistencia legal - Pruebas presentadas - Criterios de solución de la autoridad - Tipo de solución otorgada

TEMAS DE LA GUIA DE OBSERVACIÓN

01. Autoridad
02. Fecha
03. Día y hora
04. Tipo de caso
05. Actitud y comportamiento de la autoridad
06. Forma en que se trata a la denunciante
07. Solución dada
08. Grado de satisfacción del(a) usuario/a
09. Hora de finalización de la atención
10. Costos de la atención

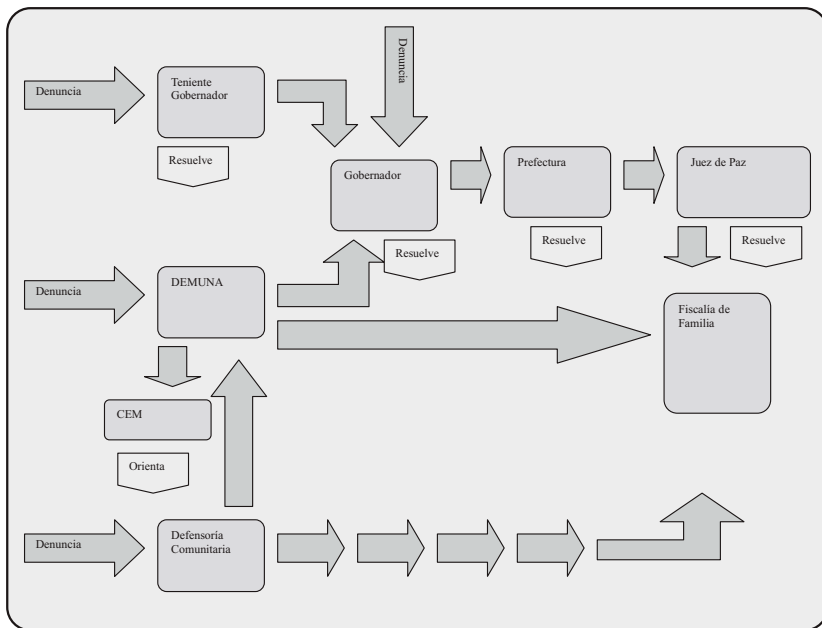
TEMAS DE LA ENTREVISTA A USUARIAS QUE OBTUVIERON SOLUCIÓN

- 1.- Lugar.
- 2.- Institución que atendió.
- 3.- Tipo de caso.
- 4.- Motivos de la denuncia ante la autoridad respectiva.
- 5.- Actores participantes en la denuncia.
- 6.- Motivos de continuidad en el proceso.
- 7.- Opinión sobre los actores participantes durante la continuidad del proceso (autoridades previstas por la ley, abogado, etc).
- 8.- Grado de satisfacción del usuario frente a la solución dada a su caso.
- 9.- Mejoras en el sistema.

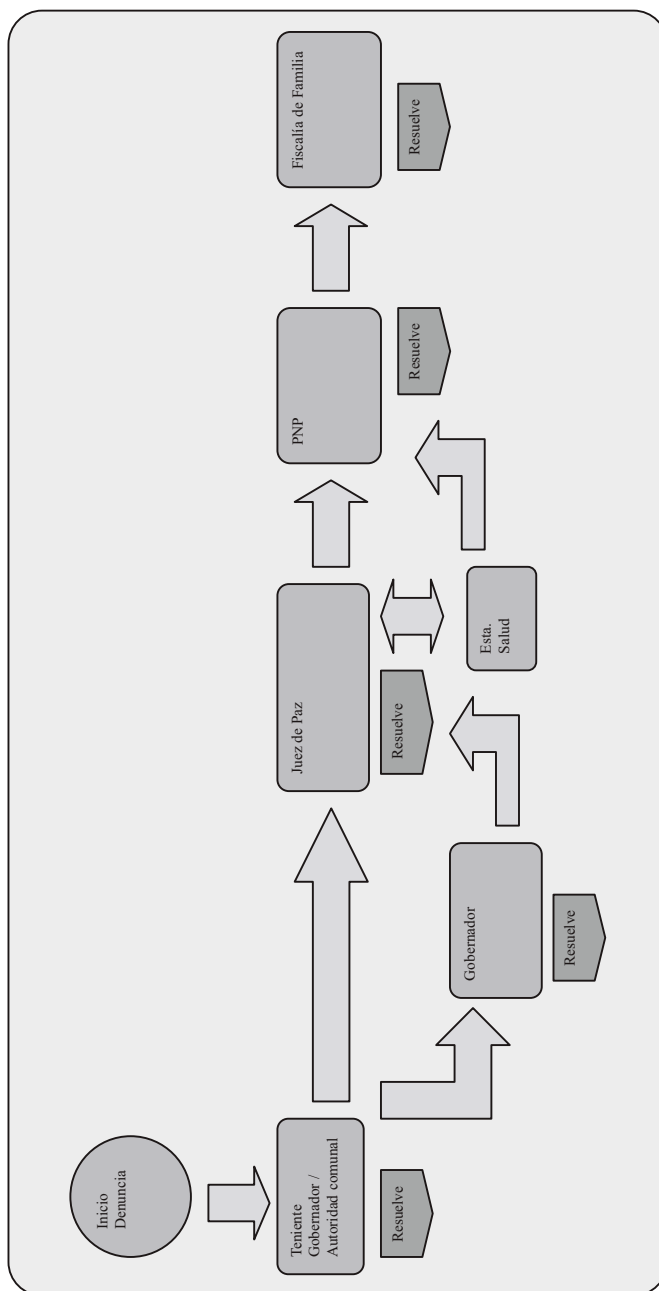
TEMAS DE LA ENTREVISTA A USUARIAS QUE DESISTIERON

- 1.- Lugar
- 2.- Institución que atendió
- 3.- Tipo de caso
- 4.- Motivos de la denuncia ante la autoridad respectiva
- 5.- Actores participantes en la denuncia
- 6.- Motivos del desistimiento
- 7.- Opinión sobre los actores que influyeron en el desistimiento.
(autoridades resolutoras, abogado)
- 8.- Mejoras en el sistema integral de atención (urbano o rural)

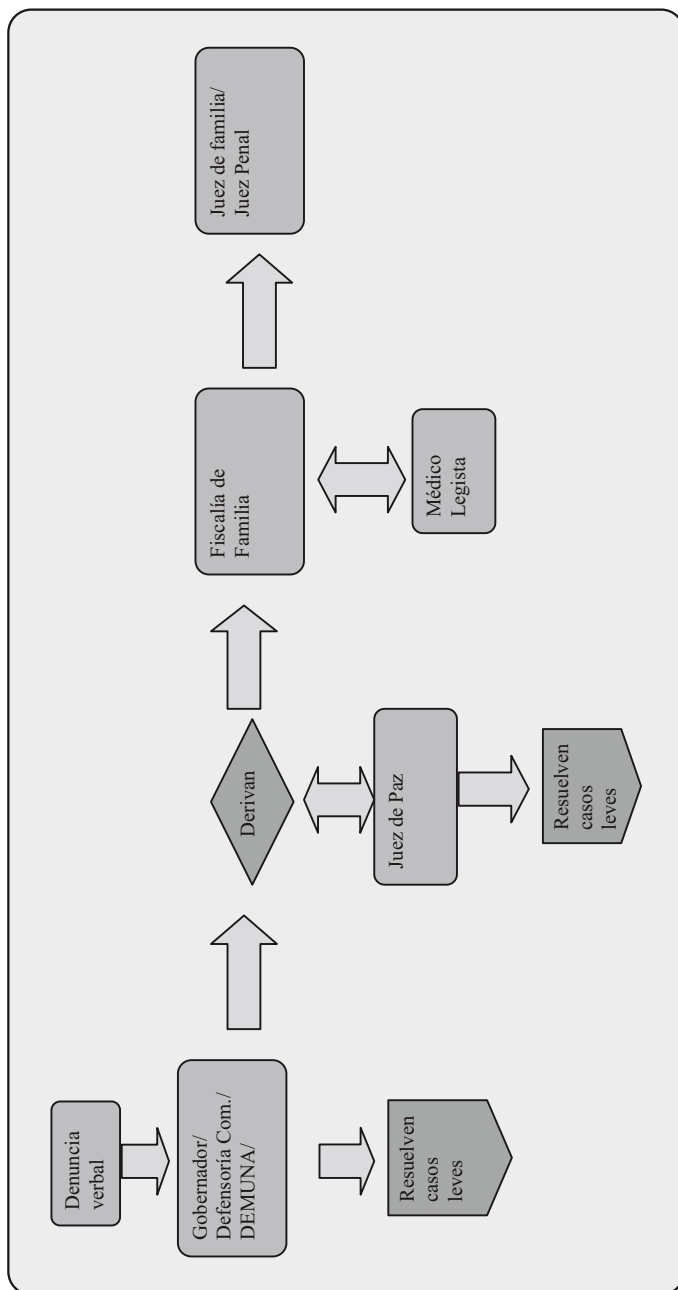
Ruta urbana de casos de Violencia Familiar según autoridades



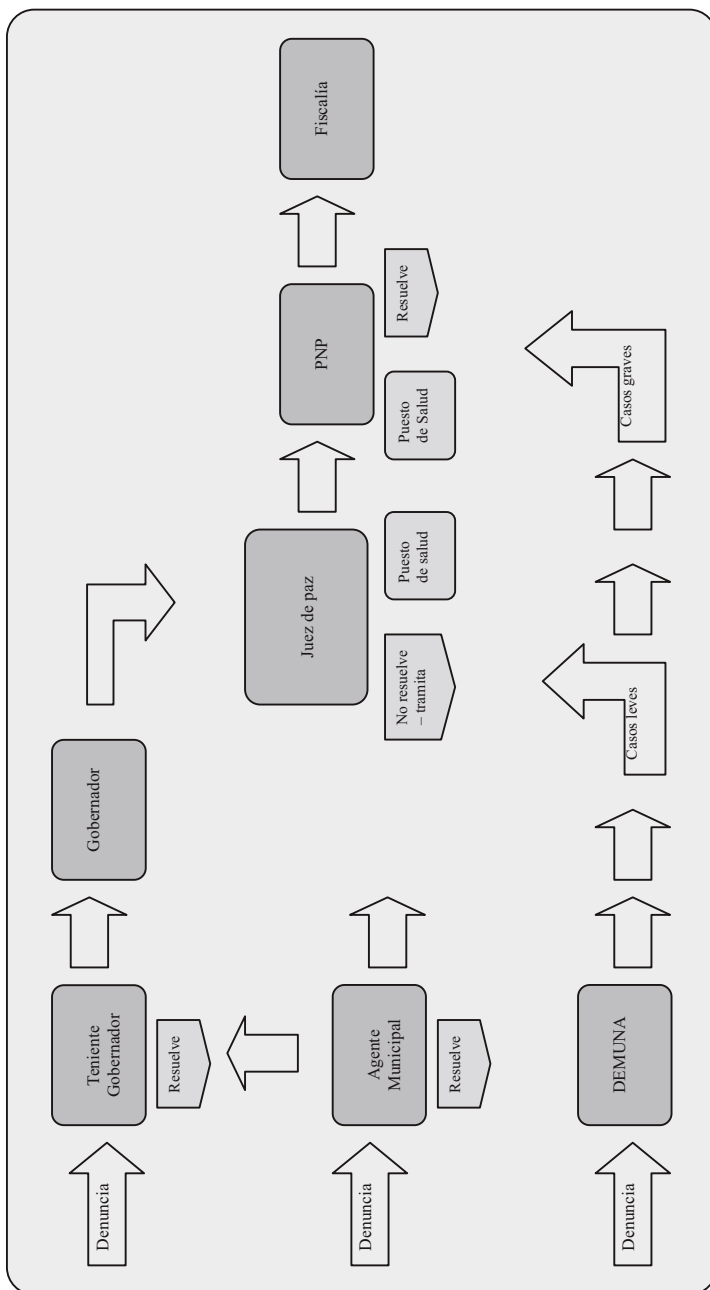
**RUTA SEGUIDA POR LA DENUNCIA DE VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL
SEGÚN DIRIGENTES DE OSB ENTREVISTADOS JESÚS NAZARENO**



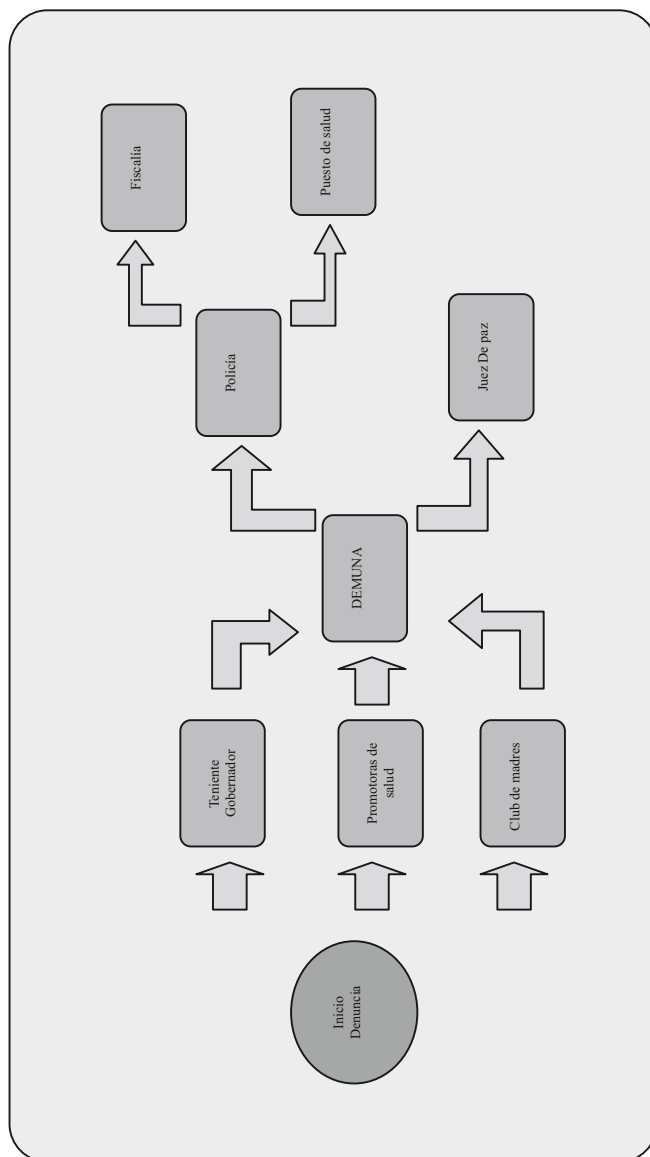
Ruta alternativa de Violencia Familiar según representantes de organizaciones de base y autoridades locales de Jesús Nazareno DIAGRAMA RUTA ALTERNATIVA



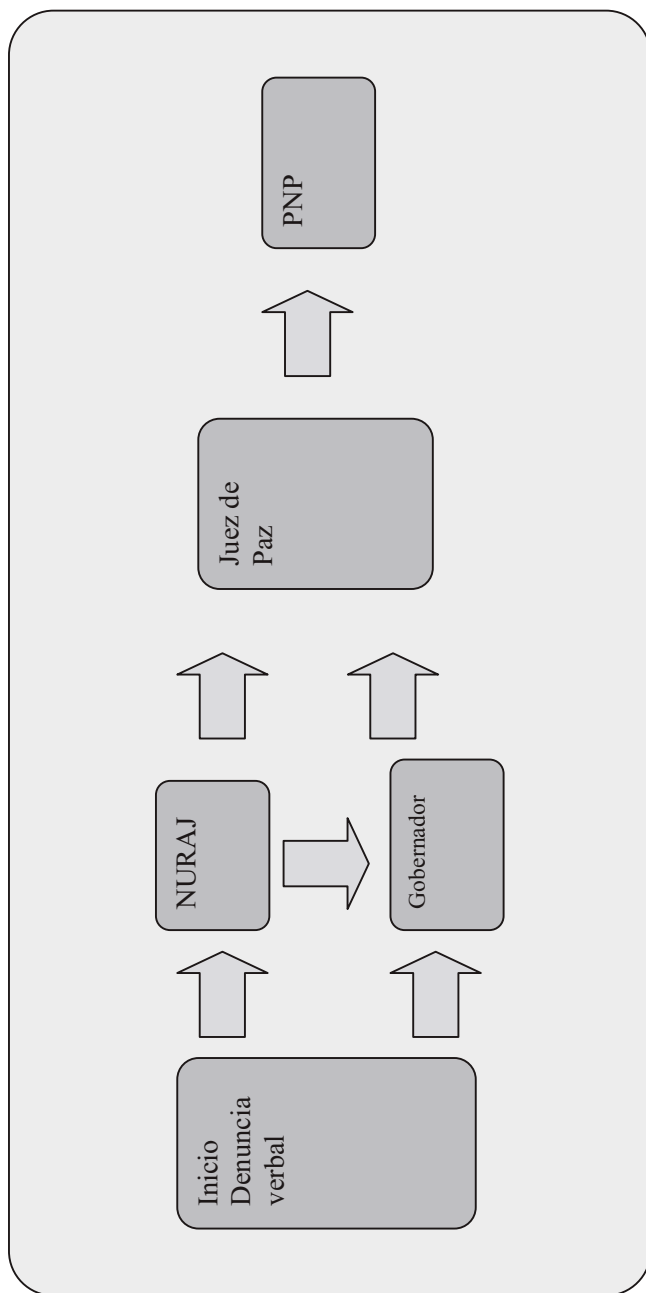
**RUTA DE LA DENUNCIA DE VIOLENCIA FAMILIAR SEGÚN DIRIGENTES Y
AUTORIDADES LOCALES : TAMBO**



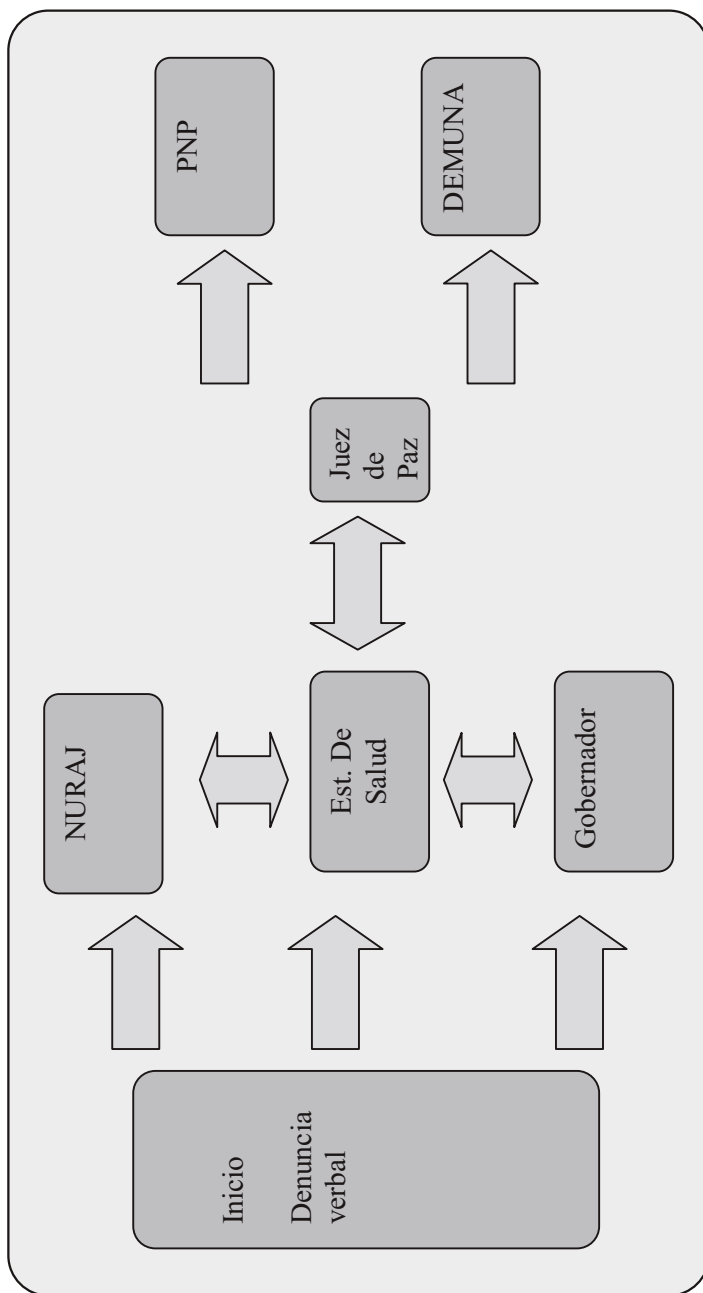
RUTA ALTERNATIVA DE LA DENUNCIA DE VIOLENCIA FAMILIAR SEGÚN MIEMBROS DE OSBY AUTORIDADES LOCALES : TAMBO



**RUTA DE LA DENUNCIA DE CASOS LEVES DE VIOLENCIA FAMILIAR
SEGÚN DIRIGENTES Y AUTORIDADES LOCALES DE ACCOMARCA**



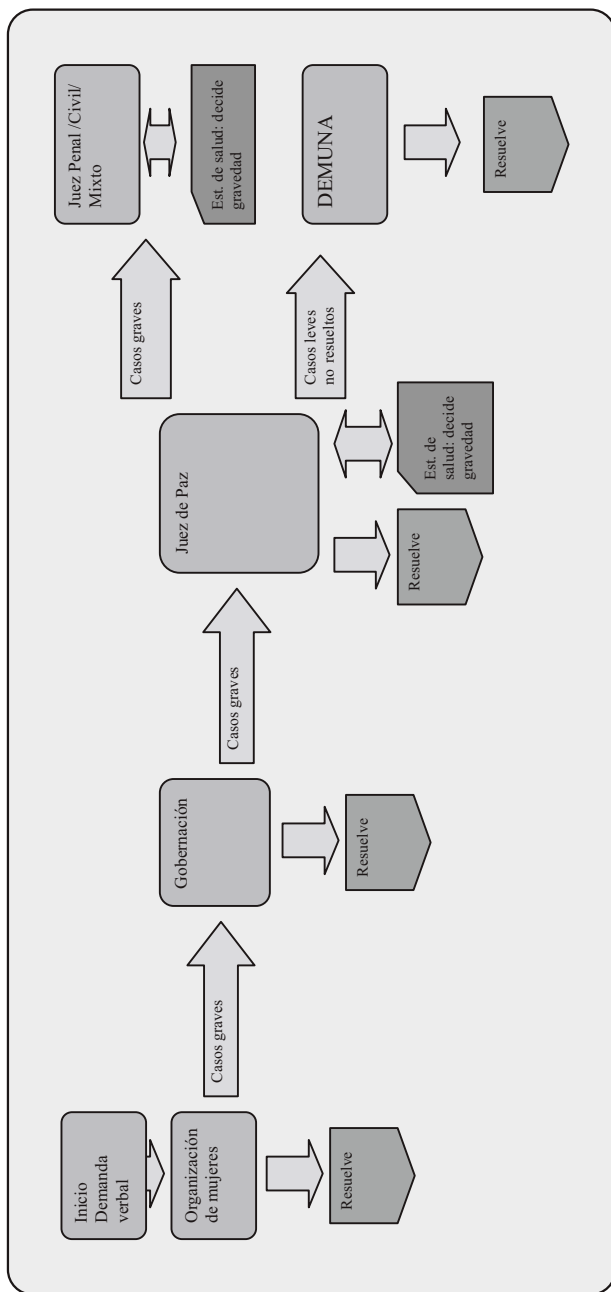
RUTA DE LA DENUNCIA DE CASOS GRAVES DE VIOLENCIA FAMILIAR, SEGÚN DIRIGENTES Y AUTORIDADES LOCALES DE ACCOMARCA



RUTA ALTERNATIVA ACCOMARCA

DIAGRAMA

RUTA ALTERNATIVA DE LA DENUNCIA DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR SEGÚN DIRIGENTES Y AUTORIDADES DE ACCOMARCA





INDICE

	Pag.
PRESENTACION	03
CAPÍTULO I	
ASPECTOS GENERALES	07
CAPÍTULO II	
EL MARCO CONCEPTUAL Y LOS ESTÁNDARES EN MATERIA DE VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL	17
CAPÍTULO III	
SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL EN LAS ZONAS RURALES Y URBANO MARGINALES DE AYACUCHO	33
CAPÍTULO IV	
SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL EN LAS ZONAS URBANAS DE AYACUCHO	75

CAPÍTULO V

PROPUESTAS DE MEJORA EN LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR DESDE LA PERSPECTIVA DE AUTORIDADES, DIRIGENTES Y LITIGANTES	91
---	-----------

CAPÍTULO VI

PRINCIPALES CONSTATAACIONES	107
-----------------------------	------------

CAPITULO VII

PROPUESTA DE MODELO DE ATENCIÓN	117
---------------------------------	------------

ANEXO I

INSTRUMENTOS EMPLEADOS	127
------------------------	------------



PROGRAMA INTEGRAL DE LUCHA
CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR
Y SEXUAL AYACUCHO - PILVFS



