REPORTE DE LA PRIMERA SUPERVISIÓN DE LOS CENTROS EMERGENCIA MUJER

MAYO / JUNIO

2019

Defensoría del Pueblo

Serie Igualdad y No Violencia N°014
Autonomía física
Reporte de Adjuntía N°005-2019-DP/ADM

Defensoría del Pueblo

REPORTE DE LA PRIMERA SUPERVISIÓN DE LOS CENTROS EMERGENCIA MUJER

MAYO / JUNIO 2019

Serie Igualdad y No Violencia N°014
Autonomía física

Reporte de Adjuntía N°005-2019-DP/ADM

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Jirón Ucayali Nº394-398
Lima-Perú

Teléfono: (511) 311-0300
Correo electrónico: consulta@defensoria.gob.pe
Página web: www.defensoria.gob.pe
Facebook: Defensoría del Pueblo - Oficial
Twitter: @Defensoria_Peru
Línea gratuita: 0800-15-170

Primera Edición: Lima, Perú, diciembre de 2019
Tiraje: 1500 ejemplares

Cuidado de la edición: Jorge Alania Vera
Diseño y diagramación: Jasmin Luisa Pablo Falconí

La presente supervisión estuvo a cargo de la Adjuntía para los Derechos de la Mujer de la Defensoría del Pueblo, en coordinación con las oficinas y módulos de atención defensorial. La elaboración del presente reporte fue realizada por la comisionada Diana Carolina Portal Farfán, bajo la dirección de la Adjunta para los Derechos de la Mujer, Eliana Revollar Añaños.
En la elaboración y procesamiento de la información se contó con la asistencia de Jilbert Rivera Miranda.

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú Nº 2019 - 17550.
Impresión: IMPREXPERU - Romulo Herrera Llerena

ÍNDICE

Presentación 7

1. Antecedentes de la supervisión mayo / junio del 2019 8

2. Objetivo de la supervisión 9

3. Selección de la muestra

4. Cobertura 10

5. Hallazgos y recomendaciones relevantes

5.1 Características del servicio

5.1.1 Ubicación del CEM
5.1.2 Ambientes accesibles para personas con discapacidad motora
5.1.3 Espacios seguros para niños/as 12
5.1.4 Privacidad auditiva en el área legal 13
5.1.5 Espacio de espera con asientos 14
5.1.6 Frecuencia del servicio de internet 15

5.2 Sobre los equipos multidisciplinarios 19

5.2.1 Equipos multidisciplinarios completos
5.2.2 Capacitación de equipos multidisciplinarios 20
5.2.3 Percepción individual sobre prejuicios de género 21
5.2.4 Modalidades de monitoreo de la sede central a los CEM 24
5.2.5 Atención del Síndrome de Agotamiento Profesional 26
5.2.6 Sobre la encuesta de satisfacción laboral 27

5.3 Sobre la atención de casos 31

5.3.1 Medidas de protección
5.3.2 Seguimiento y evaluación de casos 32
5.3.3 Sentencias penales 34
5.3.4 Casos atendidos que posteriormente se convirtieron en feminicidio 36

Conclusiones 38

Agenda pendiente 39

Anexos 40

PRESENTACIÓN

La violencia contra las mujeres es, sin duda, uno de los problemas sociales, de salud pública y afectación de derechos fundamentales más graves que enfrentamos en nuestro país. Frente a ello, es necesario que la atención de los servicios públicos en esta materia sea integral y efectiva, a fin de garantizar la protección de la mujer y el acceso a la justicia. Uno de estos importantes servicios que ofrece el Estado son los Centros Emergencia Mujer (CEM).

La Defensoría del Pueblo, en el marco de sus competencias constitucionalmente asignadas, ha venido supervisando la calidad de estos centros. En el año 2018 se realizaron dos supervisiones nacionales, que nos permitieron contar con un diagnóstico actualizado de sus servicios.

En este informe presentamos los hallazgos de la supervisión realizada a una muestra de 174 CEM, en el período comprendido entre mayo y junio del 2019. Su particularidad está en la comparación de los hallazgos de esta supervisión con la realizada, con esta misma muestra, durante el período entre octubre y noviembre del 2018.

Un hallazgo crucial encontrado es que los espacios facilitados por los gobiernos municipales provinciales y las comisarías a los CEM[1] tienen limitaciones para garantizar la privacidad y el acceso a personas con discapacidad motora y adultas mayores. Sin embargo, se identificaron mejoras en los CEM regulares, los que cuentan con espacios seguros para niños/as que acompañan a las víctimas, a fin de evitar que escuchen los relatos de violencia que deban hacer.

Frente a esta realidad, nuestra institución ha iniciado coordinaciones, a través de las oficinas defensoriales y módulos de atención defensorial, con los gobiernos locales, provinciales y las comisarías correspondientes, a fin de promover las mejoras necesarias en los locales identificados para que los CEM ofrezcan sus servicios en óptimas condiciones.

De otro lado, es importante que estos servicios cuenten con equipos multidisciplinarios completos, capacitados y con atención del síndrome de agotamiento profesional. En la comparación realizada se identificaron variaciones porcentuales positivas, las cuales deben continuar una línea de mejora incremental. De esta forma, las víctimas recibirán una atención integral, multidisciplinaria, exenta de prejuicios de género, con un diligente plan de seguimiento y evaluación de cada caso.

A propósito de esta presentación, renovamos nuestro compromiso de contribuir a la mejora de los servicios, visibilizando los progresos y aspectos pendientes de atención en los CEM supervisados. Lo que buscamos es que este servicio se incremente, pero con una atención diligente y de calidad para las mujeres afectadas, y la promoción de las acciones preventivas necesarias para desterrar el machismo que soporta esta problemática.

Walter Gutiérrez Camacho
Defensor del Pueblo

[1] En el marco del proceso de descentralización iniciado, los CEM fueron parte de los servicios trasladados de acuerdo al Plan Anual de Transferencia de Competencias Sectoriales a los Gobiernos Regionales y Locales 2007, aprobada mediante Decreto Supremo N°036-2007-PCM.

1. ANTECEDENTES DE LA SUPERVISIÓN MAYO / JUNIO DEL 2019

La violencia contra las mujeres viene escalando preocupantemente, de 139 feminicidios ocurridos en el año 2009, a la cifra de 149 en el año 2018 [2]. Esta realidad, que expresa la forma más extrema de ataque a las mujeres, va acompasada con diversas formas de violencia reconocidas en nuestro ordenamiento jurídico vigente y que las afectan en todo su ciclo de vida. Por esta razón, consideramos que los servicios de atención especializada e integral de los Centros Emergencia Mujer (CEM) son de vital importancia para brindar atención y protección en favor de las mujeres.

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), tiene proyectada la ampliación de cobertura territorial a 475 CEM para el año 2021. Acorde con ello, consideramos necesario continuar supervisando este servicio, a fin de contribuir con una atención diligente y de calidad que garantice el pleno ejercicio de los derechos de las mujeres peruanas.

Durante el año 2018, nuestra institución realizó dos supervisiones nacionales a los servicios de los CEM. La primera en mayo (296 CEM) y la segunda en octubre y noviembre (326 CEM). La última supervisión fue realizada en el marco del "Plan de Acción Conjunto para prevenir la violencia contra las mujeres, así como brindar protección y atención a las víctimas de violencia, con énfasis en los casos de alto riesgo [3]".

Una de las principales constataciones de la supervisión de octubre/noviembre del año 2018, fue identificar que los servicios de los CEM no se encontraban adecuados al marco jurídico actual del Plan Nacional contra la Violencia de Género 2016-2021, ni a la Ley N°30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar.

En efecto, el marco jurídico actual reconoce la protección contra la violencia ocurrida a lo largo de todo el ciclo de vida de las mujeres, en el ámbito público y privado. Se reconocen, por lo menos 16 formas de violencia ocurridas en el contexto comunitario y la que provenga de personas con las que no tengan vínculo familiar y/o de pareja, de agentes estatales, además de la ya existente y ocurrida en el contexto familiar, como son la violencia física, psicológica, sexual y patrimonial.

Este reconocimiento explícito de la violencia de género contra las mujeres, tiene repercusión en la calidad del servicio de los CEM. Por ello, una de las recomendaciones de la Defensoría del Pueblo fue la modificación y adecuación del Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual a la Ley N°30364 y al Plan Nacional contra la Violencia de Género, destinada a optimizar la organización, el funcionamiento, los servicios y la sistematización de la información recogida por los CEM.

[2] Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual. Reporte estadístico de casos de víctimas de feminicidio atendidos por los Centros Emergencia Mujer. Período enero a diciembre de 2018.

[3] Aprobado mediante Decreto Supremo Nº 008-2018-MIMP, publicado el 26 de agosto de 2018. Dicho plan tuvo como antecedente la denominada "Comisión de emergencia encargada de proponer acciones para la protección, prevención y atención de casos de violencia contra la mujer", cuya creación se dio a través de la Resolución Suprema Nº129-2018-PCM.

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, acogiendo nuestra recomendación, tramitó la creación del "Grupo de Trabajo encargado de elaborar los instrumentos que servirán para gestionar la adecuación del Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual – PNCVFS a las disposiciones del ordenamiento jurídico vigente [4] ".
Esta medida adoptada es de vital importancia, pues permitirá que el PNCVFS se adecúe a los actuales cambios normativos, que amplían la protección de las mujeres víctimas de violencia, reconociendo que ella ocurre no solo en el ámbito familiar y que puede provenir de personas con las que las mujeres no tienen ningún vínculo familiar.

2 . OBJETIVO DE LA SUPERVISIÓN

Verificar la mejora de los CEM, a partir de una muestra seleccionada de la supervisión realizada en octubre/noviembre del 2018.

3 . SELECCIÓN DE LA MUESTRA

La Defensoría del Pueblo realizó la primera supervisión de los CEM en mayo/junio del 2019, cuya muestra calculada fue de 176 (54%) de un total de 326 CEM supervisados en octubre / noviembre del 2018 [5]. Para la selección se utilizó la técnica de muestreo aleatorio simple y fue distribuida de la siguiente manera:

Cuadro 1.

Distribución de la muestra			
Categoría	**N**	**n**	**% (n/N)**
CEM Regular	235	130	55
CEM Comisaría	86	44	51
CEM 7x24	4	2	50
Total	**325**	**176**	

[4] Resolución Ministerial N° 093-2019-MIMP, publicado en el diario oficial El Peruano, el 4 de abril de 2019.
[5] En esta selección no se consideró al CEM que funciona en el centro de salud "Santa Julia" en Piura, por ser el único centro en su categoría, el mismo que está programado para ser visitado en la supervisión 2019-II.

4 . COBERTURA

La supervisión se realizó a **174 CEM**: 128 CEM regulares, 2 CEM 7 x 24 y 44 CEM en comisarías, es decir, se aplicó al 99% (174) de la muestra seleccionada (176)[6] , durante el periodo del 16 de mayo al 14 de junio de este año[7] .

Las fichas de supervisión fueron aplicadas al 74% (129) de los y las coordinadores y el 26% (45) al resto del personal integrante de los equipos multidisciplinarios.

Asimismo, se aplicó una encuesta de satisfacción laboral a 634 integrantes de los equipos multidisciplinarios de los CEM supervisados, a fin de identificar sus percepciones sobre el ambiente de trabajo, carga laboral, capacitación, atención frente al síndrome de agotamiento profesional, entre otros.

5. HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES RELEVANTES

5.1 Características del servicio

5.1.1 Ubicación del CEM

En esta supervisión, al igual que en la de octubre/noviembre de 2018, se identificó que el 85% (147) de los CEM está ubicado en una zona céntrica, considerando el ámbito de su intervención territorial y el 83% (144) está ubicado en una zona de fácil acceso peatonal.

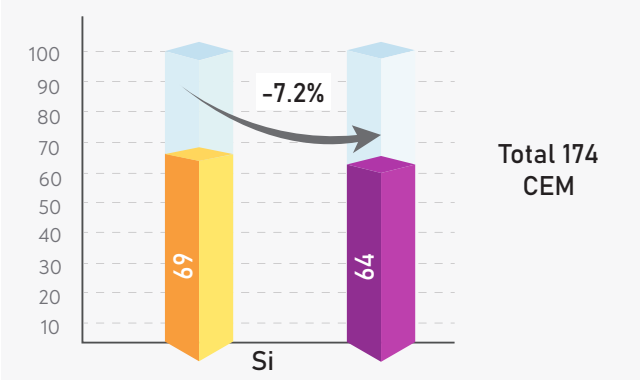
5.1.2 Ambientes accesibles para personas con discapacidad motora

Los servicios de atención de casos de violencia deben contar con una infraestructura adecuada que permita la disponibilidad, accesibilidad y calidad, permitiendo así que las víctimas sientan la seguridad y confianza para brindar sus declaraciones. Por ello, los locales brindados por los gobiernos locales, provinciales y regionales, así como las instalaciones de las comisarías deben ser evaluadas a fin de que los CEM cuenten con espacios adecuados.

En la supervisión de octubre/noviembre del 2018 se identificó que de los **174 CEM** visitados, 69 contaban con *ambientes accesibles para personas con discapacidad motora*, mientras que en la supervisión de mayo/junio del 2019, esta característica correspondió a 64 CEM, es decir, hubo una variación de -7.2%. Esta identificación se puede apreciar por tipo de servicio supervisado en los siguientes gráficos 2, 3 y 4.

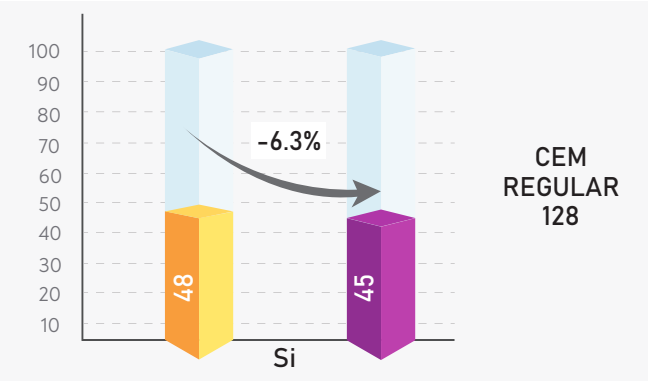
[6] Dos CEM no fueron considerados en esta muestra: El CEM Regular Chivay porque funcionó hasta el año 2018 y el CEM Ucayali, ubicado en Contamana, por superposición de la distribución geográfica institucional.
[7] El registro de las fichas fue entre el 28/05/19 y 05/07/19.

Gráfico N°1: ¿El ambiente es accesible para personas con discapacidad motora?



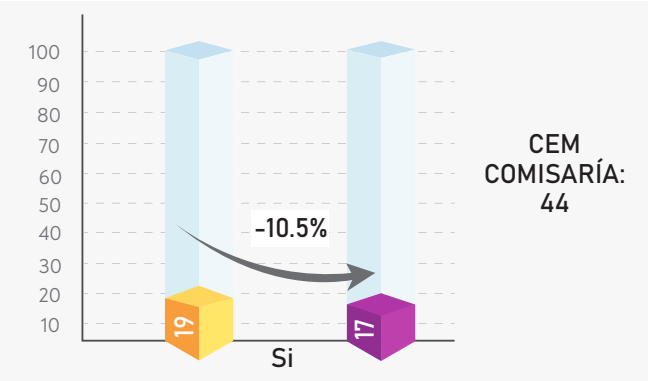
Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

Gráfico N° 2: ¿El ambiente es accesible para personas con discapacidad motora?



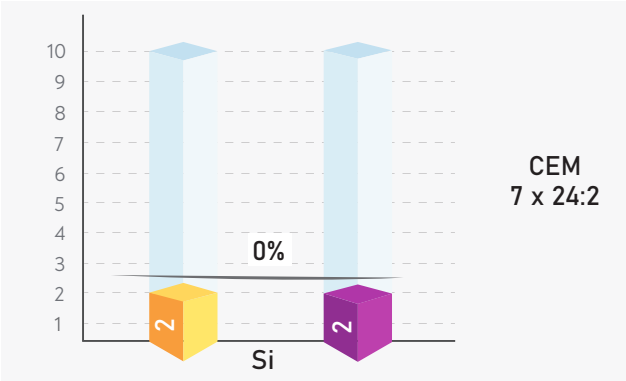
Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

Gráfico N° 3: ¿El ambiente es accesible para personas con discapacidad motora?



Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

Gráfico N° 4: ¿El ambiente es accesible para personas con discapacidad motora?

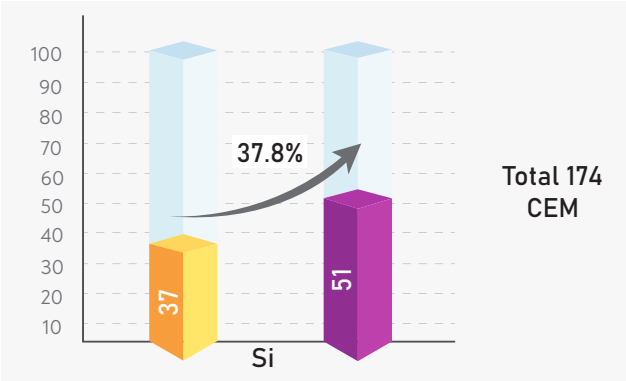


Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

5.1.3 Espacios seguros para niños/as

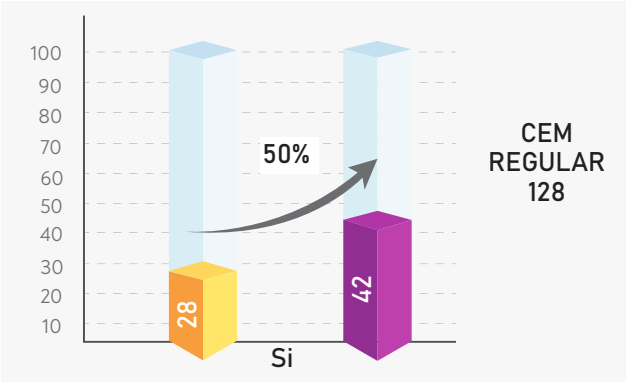
Los servicios del CEM deben contar con espacios seguros para los niños/as que acompañan a las usuarias durante la atención, evitando así que escuchen los relatos de violencia de sus madres y/o cuidadoras. Sobre este aspecto, debemos destacar que en la comparación entre los resultados de la supervisión de octubre/noviembre del 2018 y la de mayo/junio del 2019, se tuvo una variación porcentual de 37.8 %. En este sentido, hubo una variación del 50 % en los CEM Regulares, mientras que en los CEM 7x24 (50 %) y en comisarías los resultados se mantuvieron igual (18.2%) a los de la supervisión de octubre/noviembre del 2018.

Gráfico N° 5: ¿Cuenta con un espacio seguro para que los/as niño/as que acompañan a las usuarias puedan estar cuidados, mientras se da la atención?



Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

Gráfico N° 6: **¿Cuenta con un espacio seguro para que los/as niño/as que acompañan a las usuarias puedan estar cuidados, mientras se da la atención?**

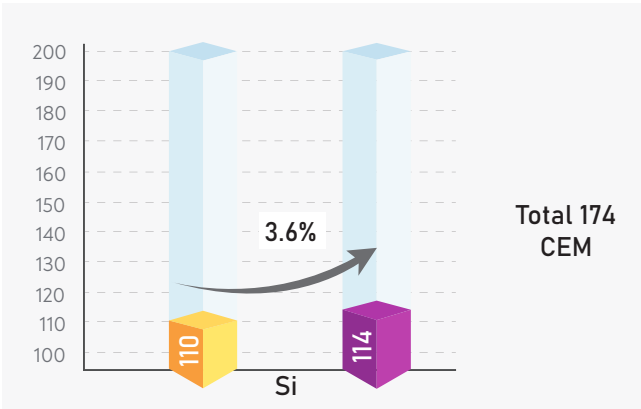


Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

5.1.4 Privacidad auditiva en el área legal

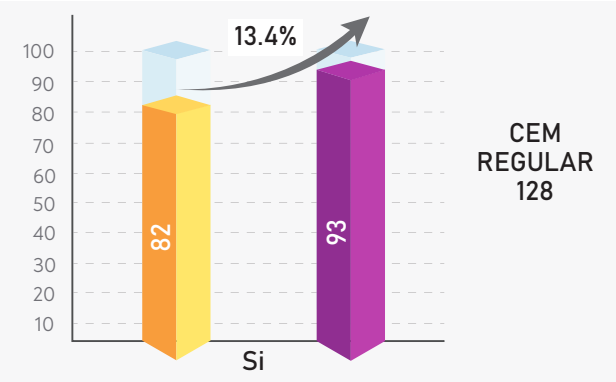
En la supervisión de mayo/junio del 2019, la variación porcentual de los CEM que contaban con privacidad auditiva en el área legal fue de 3.6% respecto de la realizada en octubre/noviembre del 2018. De manera específica, los CEM Regulares tuvieron una variación positiva de 13.4 %; los CEM 7x24 se mantuvieron igual y los CEM en comisaría varia en -26.9 %.

Gráfico N° 7: **¿El ambiente tiene privacidad auditiva en el área legal?**



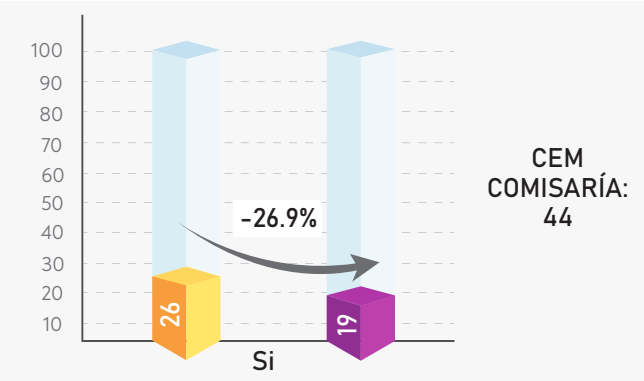
Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

Gráfico N° 8: ¿El ambiente tiene privacidad auditiva en el área legal?



Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

Gráfico N° 9: ¿El ambiente tiene privacidad auditiva en el área legal?



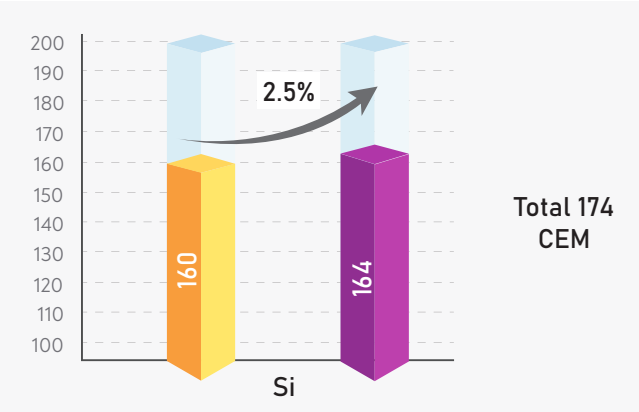
Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

5.1.5 Espacio de espera con asientos

La mayoría de los CEM supervisados cuenta con un espacio de espera con asientos, solo un 6% (10[8]) de ellos no lo tiene, dificultando ofrecer un servicio cómodo para las víctimas, que muchas veces asisten en compañía de sus hijos y/o hijas menores de edad. De manera general, en la supervisión de mayo/junio hubo una variación porcentual positiva de 2.5% respecto de octubre/noviembre del 2018.

[8] Los CEM que no cuentan con asientos de espera son: CEM Regular Itinerante San Pablo (Piura); CEM 7x24 Callao (Callao); CEM Regular Imperial (Lima); CEM Regular Chanchamayo (Junín); CEM Regular Churcampa (Huancavelica); CEM Regular Yauyos (Lima); CEM Regular Marañón (Huánuco); CEM Regular Putumayo (Loreto); CEM en Comisaría Laura Caller (Lima); y CEM Comisaría Acequia Alta (Arequipa).

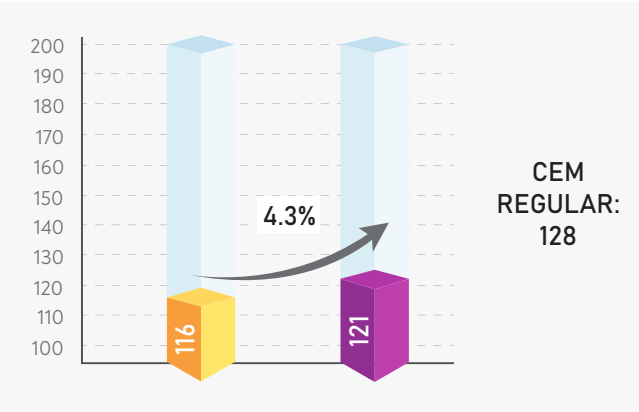
Gráfico N° 10: ¿Existe un espacio de espera con asientos?



Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

Los CEM Regulares fueron los que marcaron esta variación positiva, con un 4.3% (gráfico N°11). En el caso de los 44 CEM en comisaría se mantuvo igual en la comparación con la supervisión de octubre/noviembre del 2018, con el 96% (42) de espacios de espera con asientos, de igual forma que en los 2 CEM 7x 24.

Gráfico N° 11: ¿Existe un espacio de espera con asientos?



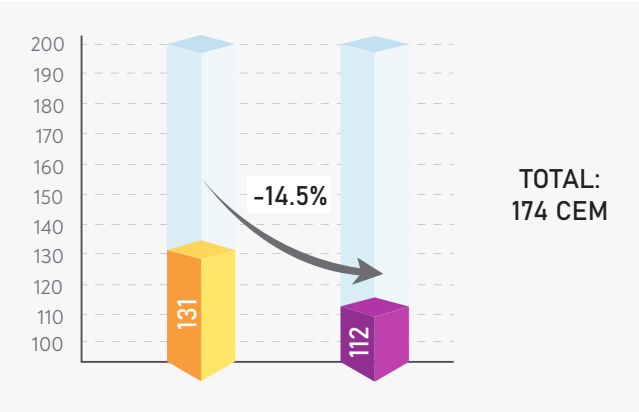
Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

5.1.6 Frecuencia del servicio de internet

En el caso del servicio de internet, se identificó que hubo una variación de -14,5%, ya que en la supervisión de octubre/noviembre del 2018, de los 17 4 CEM supervisados, 131 contaban con este servicio; sin embargo, en la supervisión de mayo/junio observamos

que 112 no contaban con internet de manera permanente. Este aspecto es importante de considerar, ya que puede generar dificultades en la comunicación con la sede central y en los reportes de los casos de estos servicios.

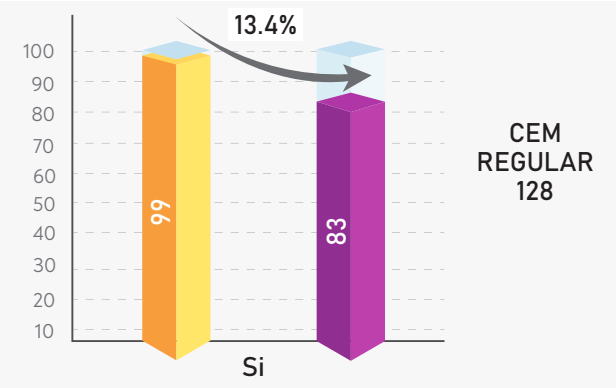
Gráfico N° 12: ¿Tienen internet de manera permanente?



Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

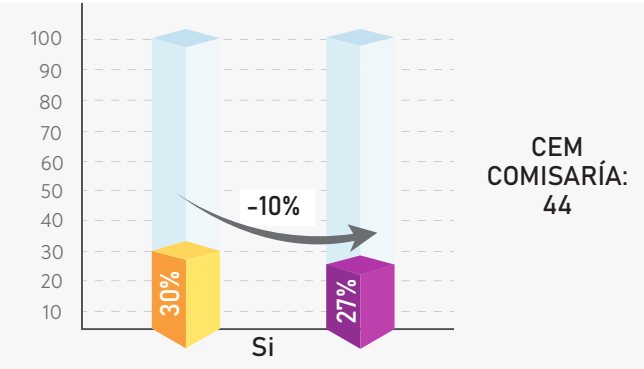
En los gráficos N°13 y 14 se puede observar el detalle a nivel de los CEM regulares y en comisarías, puesto que en los dos servicios de CEM 7x24 contaban con este servicio y no hubo variación con la supervisión de mayo/junio.

Gráfico N° 13: ¿Tienen internet de manera permanente?



Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

Gráfico N° 14: ¿Tienen internet de manera permanente?



Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

En cuanto a la infraestructura de los CEM, tal como se evidencia, aún persisten aspectos a ser mejorados para que estos servicios sean brindados en óptimas condiciones. Por ello, es importante recordar que, en el marco del proceso de descentralización iniciado en el año 2002, se aprobó el Plan Anual de Transferencia de Competencias Sectoriales a los Gobiernos Regionales y Locales 2007 [9]. Entre los servicios que fueron transferidos se encontraban los CEM.

En el año 2011, la Defensoría del Pueblo advirtió que la brevedad de los plazos de la transferencia, no permitía garantizar los requisitos mínimos necesarios para continuar prestando estos servicios con la calidad necesaria [10].

En este marco, en el año 2012, dada la situación crítica de la calidad y eficacia de las prestaciones de estos servicios transferidos a los gobiernos locales, se encargó al PNCFVS [11], el diseño de la estrategia de atención, así como la ejecución a nivel nacional de las prestaciones destinadas a la prevención, atención y apoyo de las víctimas de violencia familiar y/o sexual [12].

Según la segunda supervisión nacional realizada en octubre/noviembre del 2018 y de esta supervisión de mayo/junio del 2019, detectamos aspectos imprescindibles de los locales de los CEM que debían ser mejorados. Entre ellos, uno muy importante es contar con un espacio seguro y de cuidado para las y los niños que acompañan a sus madres, esto es clave para que los servicios de los CEM sean brindados con calidad y eficacia.

[9] Aprobada mediante Decreto Supremo N°036-2007-PCM
[10] Defensoría del Pueblo. Informe de Adjuntía N°017-2011-DP/AEE, "Estado actual del proceso de transferencia de competencias a los gobiernos regionales: tareas pendientes". Lima, octubre de 2011.
[11] Decreto de Urgencia N°003-2012.
[12] Esta disposición fue ampliada mediante la Ley N°30693, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2018, Septuagésima Primera Disposición Complementaria Final. Citado en: Defensoría del Pueblo, Centros Emergencia Mujer. Supervisión a nivel nacional 2018. Informe Defensorial N°179, 2018, pp.26 y 27.

Frente a esta situación, es necesario que gobiernos locales y regionales que albergan a los CEM Regulares y los CEM 7x24 sean mejorados en el marco de los convenios establecidos con el MIMP.

Asimismo, deben considerarse las condiciones en las que se encuentran previo a su instalación los CEM en comisarías, a fin de que no solo se sumen los servicios, sino que sean brindados con la calidad requerida.

Por ello, **RECOMENDAMOS**:

- **REVISAR** el cumplimiento de los convenios que tiene el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables con los gobiernos locales, provinciales o con el Ministerio del Interior, para que las instalaciones en las que se encuentran los CEM, cumplan las características de privacidad, accesibilidad y seguridad.

- **DESTACAR** en las redes institucionales del MIMP aquellos gobiernos locales que cumplen con facilitar espacios adecuados a los CEM. Asimismo, resaltar la preocupación por aquellos que no brindan las facilidades del caso, obstaculizando que los CEM cuenten con espacios de calidad para el desarrollo de sus servicios.

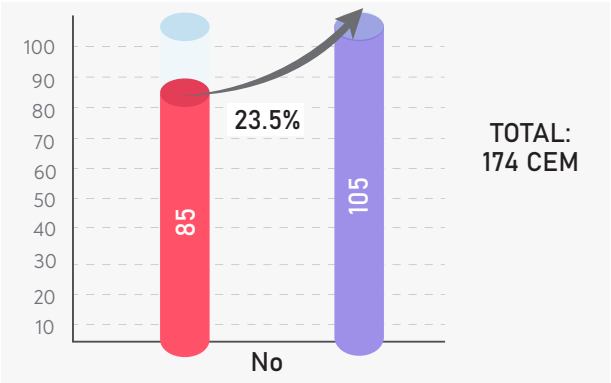
5.2 Sobre los equipos multidiciplinarios

5.2.1 Equipos multidisciplinarios completos

Los CEM brindan servicios integrales y especializados en la atención contra la violencia hacia las mujeres, por ello, son muy importantes los equipos multidisciplinarios que los conforman. Estos están integrados por un/a psicólogo/a, un/a abogado/a, un/a trabajador/a social y un/a admisionista [13].

Si un equipo no cuenta con una de estas plazas cubiertas afectará el desarrollo de las etapas de la atención establecida, así como la calidad y la integralidad de la atención de casos. En este caso, de los 174 CEM supervisados, identificamos que los equipos multidisciplinarios que no contaban con la totalidad de plazas cubiertas pasaron de 85 a 105 CEM, identificando una variación de 23.5% respecto de la supervisión de octubre/noviembre del 2018.

Gráfico N° 15: En este CEM todas las plazas aprobadas/creadas están cubiertas por profesionales en su totalidad.



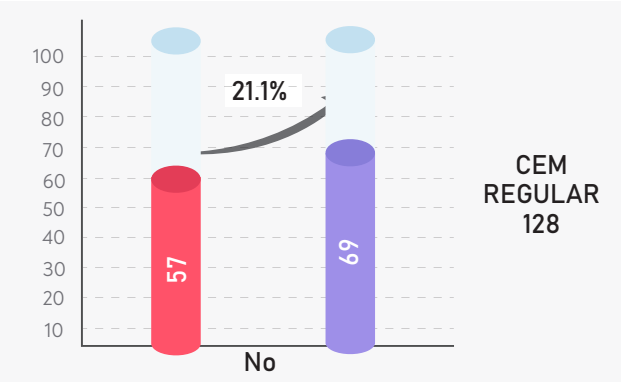
Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

En los CEM 7x24, de los 2 supervisados, 1 no contaba con el equipo completo; esta situación no ha variado desde la supervisión de octubre/noviembre del 2018.

En los CEM regulares hubo una variación de 21.1%, es decir pasó de 57 a 69 CEM que no contaban con equipos completos, tal como se puede observar en el gráfico N°16. En los CEM en comisarías podemos observar una variación de 29.6 %, pasando de 27 a 35 CEM, según el detalle del gráfico N° 17:

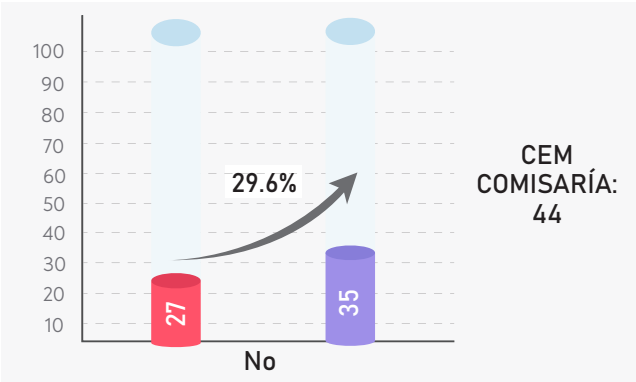
[13] Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. "Guía de Atención Integral de los Centros Emergencia Mujer", aprobado mediante Resolución Ministerial N°157-2016-MIMP, de 22 de julio de 2016, pp.42 y ss.

Gráfico N° 16: **En este CEM todas las plazas aprobadas/creadas están cubiertas por profesionales en su totalidad.**



Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

Gráfico N° 17: **En este CEM todas las plazas aprobadas/creadas están cubiertas por profesionales en su totalidad.**



Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

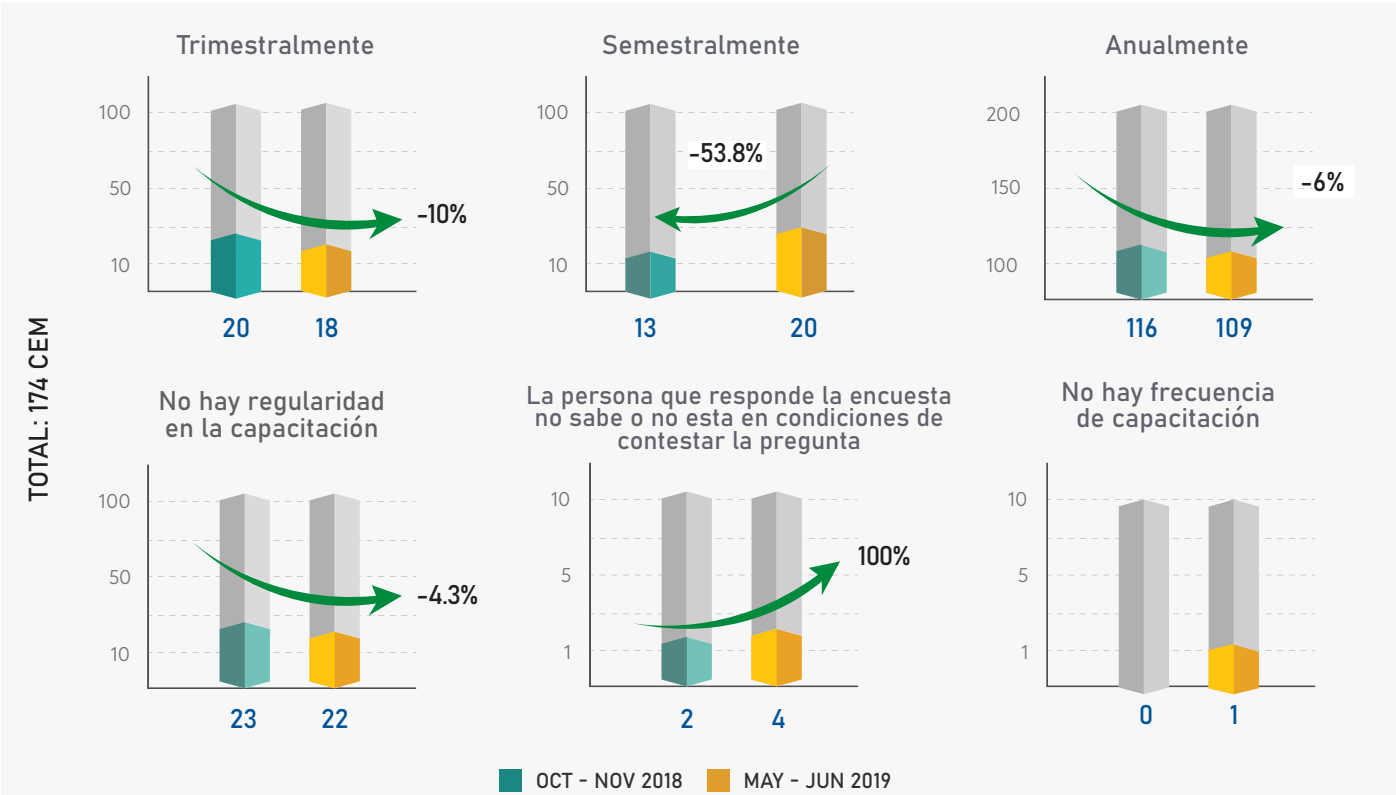
5.2.2 Capacitación de equipos multidisciplinarios

Para garantizar una atención de calidad, los equipos deben estar capacitados y actualizados en temas como: la violencia de género contra las mujeres, marco jurídico de protección frente a la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar, entre otros. Asimismo, cada área profesional debe recibir especial atención para su capacitación en las labores particulares que realizan.

En la supervisión de mayo/junio del 2019 se consultó por la periodicidad en que el MIMP capacita a los equipos, identificando algunas variaciones porcentuales por cada modalidad en los equipos de los 174 CEM supervisados, respecto de la realizada en octubre/noviembre.

Podemos observar en el gráfico N°18 que la capacitación realizada trimestralmente tuvo una variación de -10%; la semestral de -53.8%; la anual de -6%; y en la que no hubo regularidad en la capacitación, una variación de -4.3%.

Gráfico N° 18: ¿Con qué frecuencia el MIMP capacita a los/as profesionales del equipo?



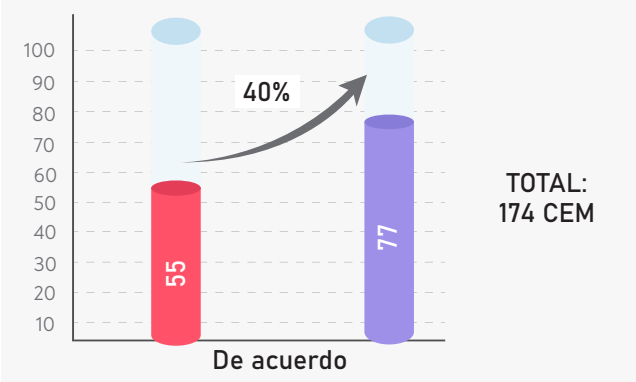
Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019. **Elaboración:** Defensoría del Pueblo.

5.2.3 Percepción individual sobre prejuicios de género

Las y los integrantes de los equipos multidisciplinarios deben ser capacitados en las causas de la violencia contra las mujeres, a fin de desterrar los prejuicios de género que podrían afectar la calidad de la atención, especialmente en los casos de violencia fuera del ámbito privado o en aquellos que no provengan de personas con algún tipo de vínculo familiar y/o de pareja.

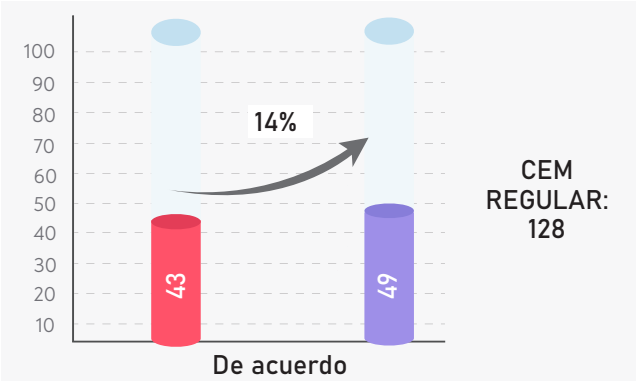
Al igual que en la segunda supervisión nacional del 2018, en esta se consultó a las y los coordinadores sobre su posición respecto de algunas frases que contenían estereotipos de género.
Así, llama la atención que, respecto de la última supervisión, haya una variación porcentual de 40% (gráfico N°19) entre aquellas/os que están de acuerdo con el enunciado: "Actualmente la ley sanciona como acoso los actos de galantería". En el caso de los CEM Regulares esta variación fue de 14% (gráfico N°20).

Gráfico N° 19: Esta de acuerdo con la siguiente afimación: Actualmente la ley sanciona como "acoso" los actos de galantería.



Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

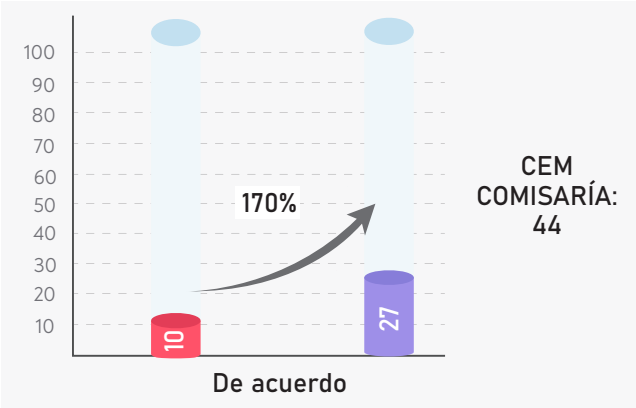
Gráfico N° 20: Esta de acuerdo con la siguiente afimación: Actualmente la ley sanciona como "acoso" los actos de galantería.



Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

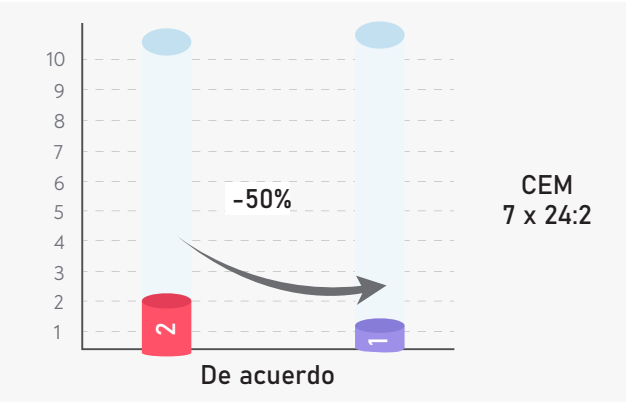
En el caso de los CEM en comisarías, la variación fue de 170% (gráfico N°21) y en el de los CEM 7x24 hubo una variación de -50% (gráfico N°22):

Gráfico N° 21: **Esta de acuerdo con la siguiente afimación: Actualmente la ley sanciona como "acoso" los actos de galantería.**



Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

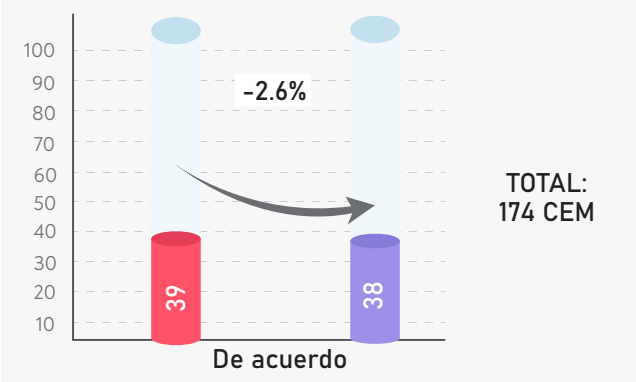
Gráfico N° 22: **Esta de acuerdo con la siguiente afimación: Actualmente la ley sanciona como "acoso" los actos de galantería.**



Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

Asimismo, debemos destacar que en la consulta si estaban de acuerdo con la afirmación: *"las denuncias de violencia contra las mujeres, en la mayoría de los casos, esconden agresiones mutuas"*, detectándose una variación porcentual de -2.6% (gráfico N° 23), es decir, disminuyó la cantidad de coordinadores/as que estuvieron de acuerdo con esta idea que naturaliza la violencia.

Gráfico N° 23: **Esta de acuerdo con la siguiente afimación: Actualmente la laey sanciona como "acoso" los actos de galantería.**



Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

5.2.4 Modalidades de monitoreo de la sede central a los CEM

Actualmente, la presencia de los CEM es a nivel nacional, se encuentran en todas las regiones y provincias del país. Por ello, la relación entre los equipos multidisciplinarios y la sede central del PNCVFS resulta clave en la atención de casos.

En este sentido, el monitoreo que realiza la sede central del PNCVFVS a los CEM es clave. Por ello, si bien la modalidad telefónica permite un acercamiento a los servicios, es importante que se desarrolle una estrategia de monitoreo presencial periódica, considerando de forma alternativa las videoconferencias. Con ello, se permitirá atender las dificultades que enfrenten los equipos, así como verificar la calidad de los servicios de forma directa.

De esta manera, se identificó que hubo variaciones porcentuales en los monitoreos presenciales realizados: hace menos de una semana (141.7%); lo mismo ocurrió en el caso de los realizados hace más de 1 semana y menos de 1 mes (53.3%); hace más de 1 mes y menos de 3 meses (-42.2%); hace más de 6 meses y menos de 1 año (82.6%). Asimismo, disminuyeron los monitoreos presenciales realizados hace más de 1 año, pasando de 46 a 34, teniendo una variación porcentual de -26.1% (gráfico N°24).

Gráfico N° 24: ¿Cuándo fue la última vez que fue monitoreado presencialemente?

Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019. **Elaboración:** Defensoría del Pueblo.

5.2.5 Atención del Síndrome de Agotamiento Profesional

El síndrome de agotamiento profesional (SAP), es la respuesta del organismo frente a eventos estresantes laborales crónicos de carácter interpersonal y emocional, que se presentan en operadores/as, cuyo rol es atender a otro/a que sufre [14] .

El trabajar con víctimas de violencia expone a las y los profesionales a escuchar constantemente testimonios de vida que causan dolor y angustia. Aunado a ello, deben enfrentar constantemente un sistema de justicia que muchas veces no responde con la debida diligencia, lo que les coloca en una situación de constante stress y afectación a su salud integral.

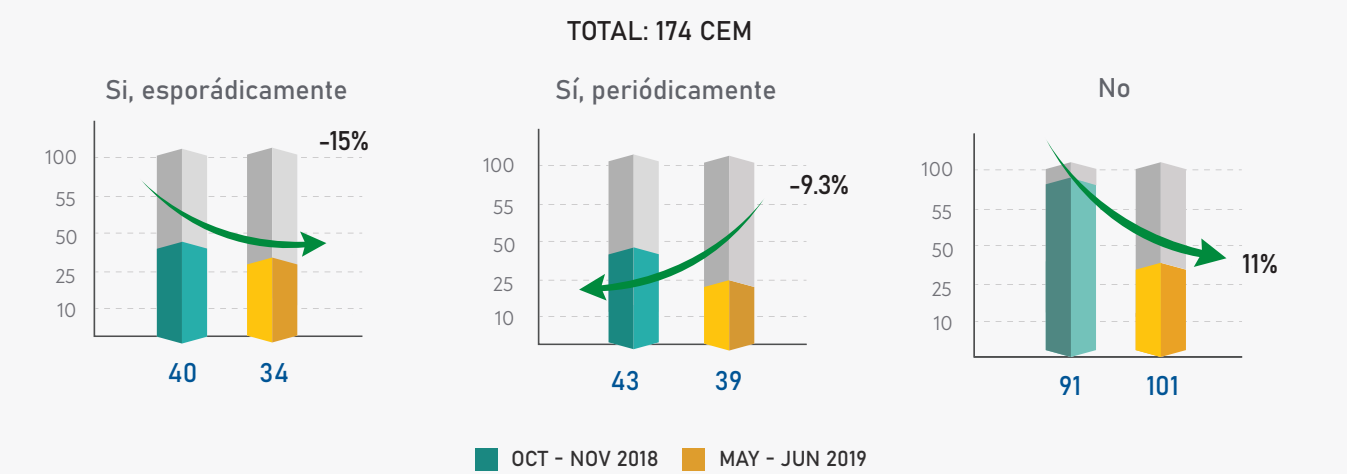
Por lo tanto, es importante que desde la sede central se verifique que los equipos CEM dispongan de espacios para enfrentar el SAP. Ello contribuirá a evitar la saturación de los equipos profesionales, redundando en la mejor calidad de los servicios que brindan.

En la supervisión de mayo/junio del 2019, se identificó que 39 CEM cuentan de manera periódica con espacios de reunión, reflexión o capacitación para abordar el SAP. Sin embargo, este número ha variado respecto de la supervisión realizada en octubre/noviembre del 2018, que fue de 43, teniendo una variación porcentual de -9.3%.

Por otro lado, hubo una variación porcentual de 11% de CEM que no cuentan con estos espacios. Acorde con ello, se debe considerar que según la encuesta de satisfacción laboral (634 profesionales), el 32% señaló insatisfacción por la atención que recibe sobre el SAP.

[14] Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. “Lineamientos para la prevención y atención del Síndrome de Agotamiento Profesional en operadores/as de servicios del Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual”, aprobado mediante Resolución de la Dirección Ejecutiva 035-2016-MIMP-PNCVFS-DE.

Gráfico N° 25: **¿Se cuenta con espacios de reunión, reflexión o cappacitación para abordar el síndrome de agoamiento profesional?**



Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019. **Elaboración:** Defensoría del Pueblo.

5.2.6 Sobre la encuesta de satisfacción laboral

En esta oportunidad se realizó una encuesta de satisfacción laboral a 634 integrantes de los equipos multidisciplinarios de los 174 CEM supervisados, a fin de identificar sus percepciones sobre el desarrollo de sus labores y el ambiente laboral.

De esta manera, se identificó que:

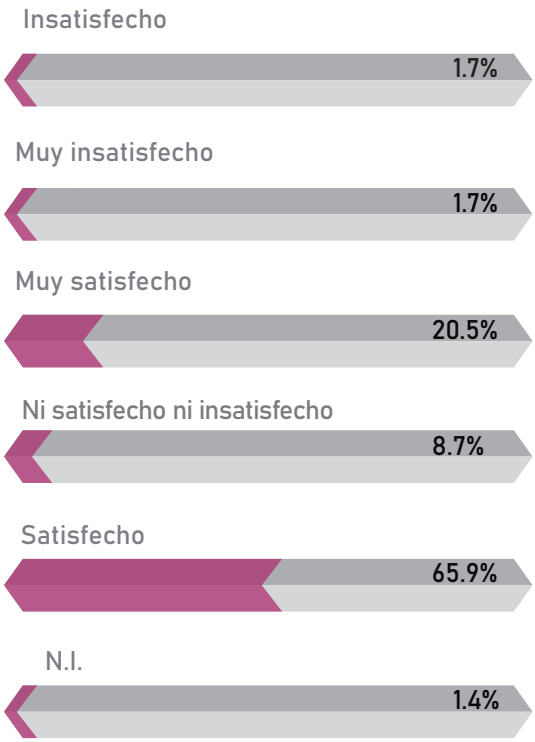
- El 66% (418) del personal señala estar satisfecho trabajando en los CEM (gráfico N°26).
- El 16% (99) es indiferente a la satisfacción o insatisfacción con la información que recibe para desempeñar su trabajo (gráfico N°27).
- El 44% (276) del personal señaló que se encuentra satisfecho del espacio donde trabaja (gráfico N°28).
- El 54% (341) se encuentra satisfecho con la distribución de la carga de trabajo (gráfico N°29).
- El 48% (307) se encuentra satisfecho sobre la capacitación que recibe para desempeñar correctamente su trabajo (gráfico N° 30).

- El 32% (204) se encuentra insatisfecho por la atención que recibe frente al SAP (gráfico N°31).

Si bien más de la mitad de las y los profesionales encuestados manifiestan estar satisfechos trabajando en los CEM, se debe tener en cuenta aquellos/aquellas que señalan aspectos laborales insatisfechos, sobre todo el 32% que indica que el SAP no está siendo adecuadamente atendido por la institución.

Gráfico N° 26:

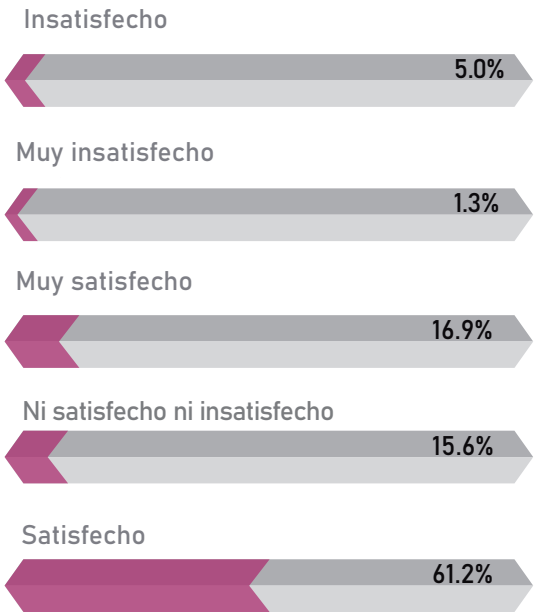
¿Cómo se siente trabajando en el CEM?



Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

Gráfico N° 27:

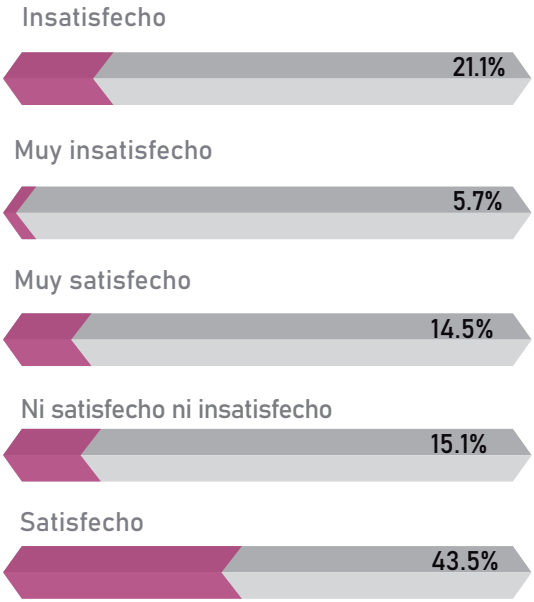
Recibe información de cómo desempeña su trabajo



Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

Gráfico N° 28:

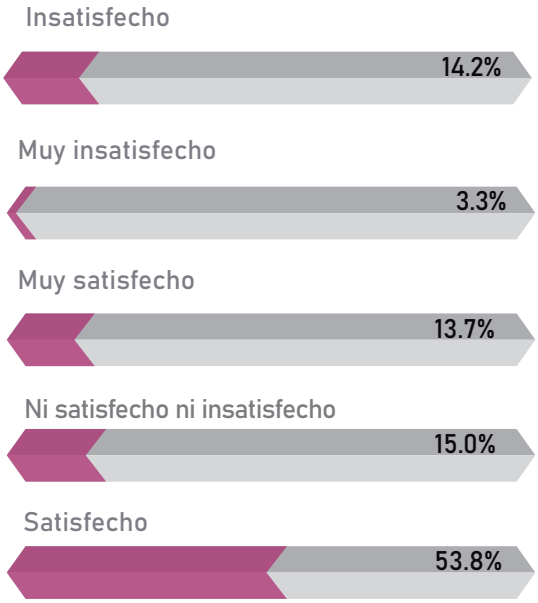
¿El espacio donde trabajo es adecuado?



Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

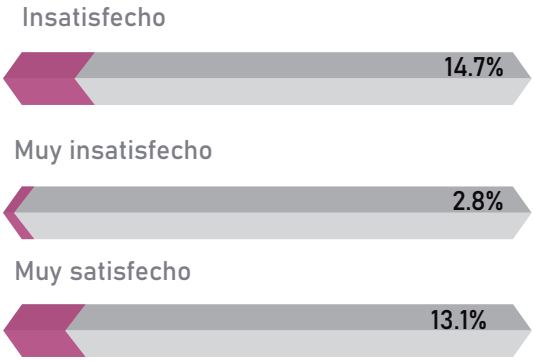
Gráfico N° 29:

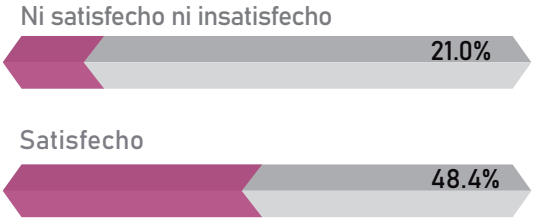
¿La carga de trabajo está distribuida de forma equitativa?



Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

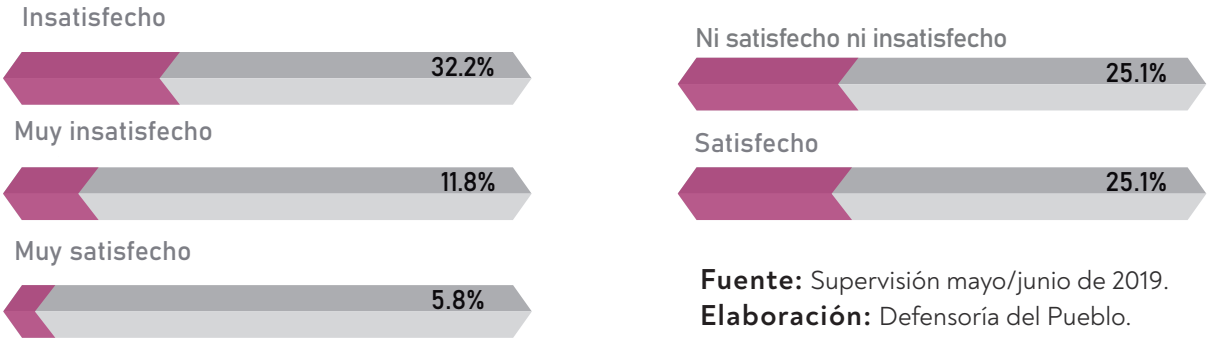
Gráfico N° 30: ¿Recibe capacitación necesaria para desarrollar completamente su trabajo?



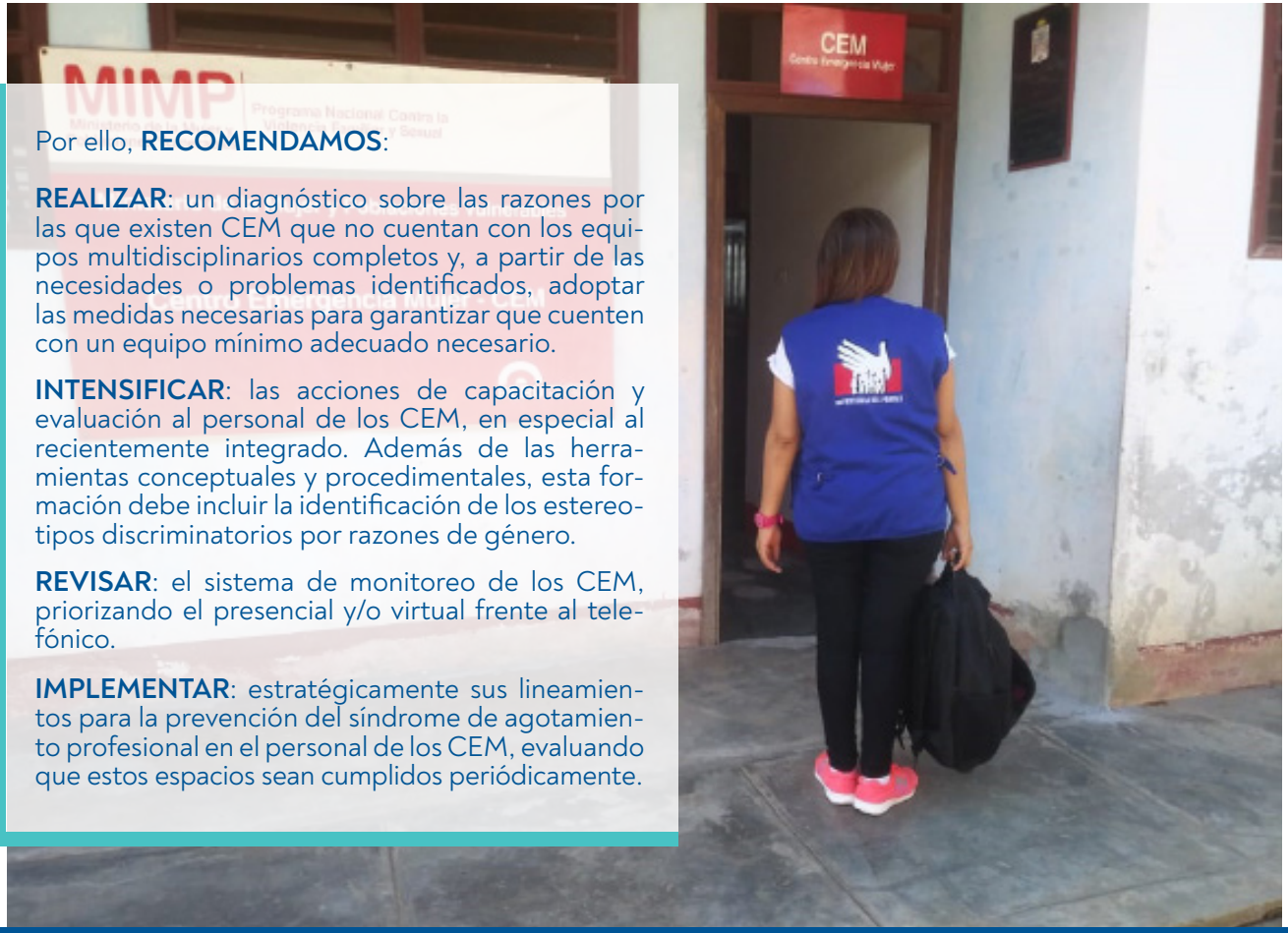


Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

Gráfico N° 31: ¿Recibe capacitación sobre el síndrome de agotamiento profesional?



Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.



Por ello, **RECOMENDAMOS**:

REALIZAR: un diagnóstico sobre las razones por las que existen CEM que no cuentan con los equipos multidisciplinarios completos y, a partir de las necesidades o problemas identificados, adoptar las medidas necesarias para garantizar que cuenten con un equipo mínimo adecuado necesario.

INTENSIFICAR: las acciones de capacitación y evaluación al personal de los CEM, en especial al recientemente integrado. Además de las herramientas conceptuales y procedimentales, esta formación debe incluir la identificación de los estereotipos discriminatorios por razones de género.

REVISAR: el sistema de monitoreo de los CEM, priorizando el presencial y/o virtual frente al telefónico.

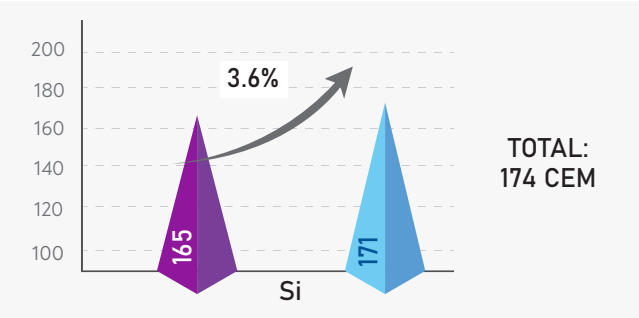
IMPLEMENTAR: estratégicamente sus lineamientos para la prevención del síndrome de agotamiento profesional en el personal de los CEM, evaluando que estos espacios sean cumplidos periódicamente.

5.3 Sobre la atención de casos

5.3.1 Medidas de protección

Una de las acciones más importantes de los CEM es la obtención de medidas de protección en los casos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar, sobre todo cuando los juzgados de familia no cumplen con esta obligación.
En este sentido, identificamos una variación porcentual del 3.6 % respecto de la supervisión de octubre/noviembre del 2018 (gráfico N° 26); así, 171 CEM supervisados en mayo/junio de 2019 obtuvieron medidas de protección.

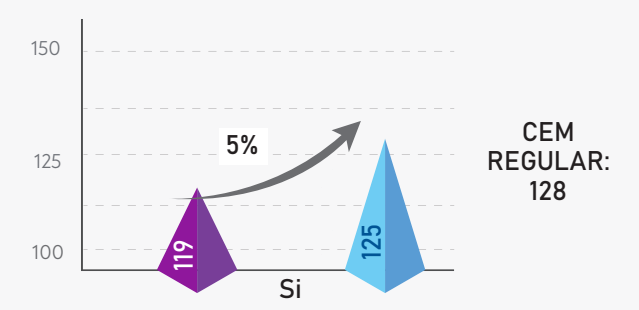
Gráfico N° 32: **¿El CEM ha obtenido medidas de protección?**



Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

En el caso de los CEM regulares, la variación porcentual es de 5%, es decir, de los 128 CEM regulares supervisados en mayo/junio del 2019, 125 de ellos solicitaron medidas de protección, frente a los 119 que lo hicieron en la supervisión de octubre/noviembre del 2018.

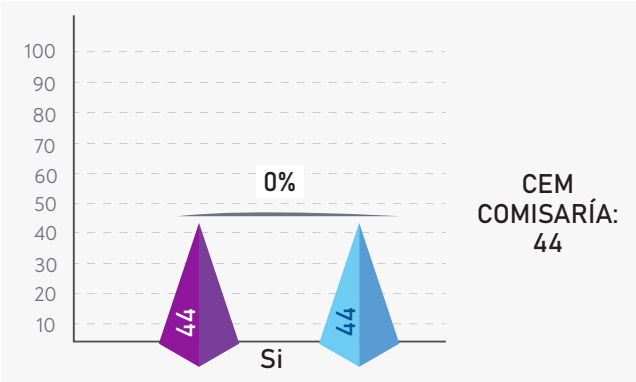
Gráfico N° 33: **¿El CEM ha obtenido medidas de protección?**



Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

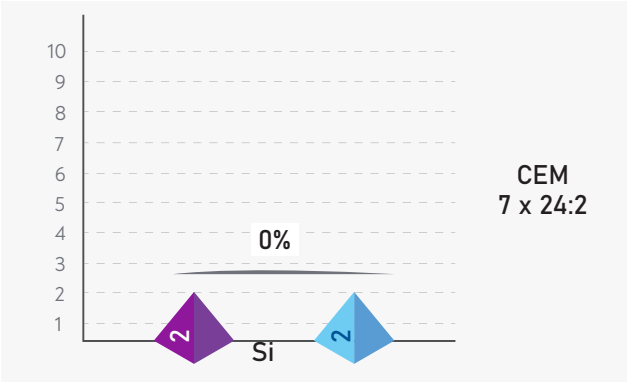
En el caso de los CEM en comisarías y de los 7 x 24, fue 100%. Se mantuvo igual que en la supervisión previa (gráficos N°28 y 29).

Gráfico N° 34: ¿El CEM ha obtenido medidas de protección?



Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

Gráfico N° 35: ¿El CEM ha obtenido medidas de protección?



Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

5.3.2 Seguimiento y evaluación de casos

Según la Guía de Atención Integral de los Centros Emergencia Mujer:

> *"El **seguimiento** de casos es una actividad continua, sin embargo, cada mes el equipo técnico del CEM se reúne a fin de revisar los casos. Se verifica el cumplimiento del plan de atención y de las actividades desarrolladas por cada profesional del CEM; verificar si las referencias han sido efectivas e identificar nuevas necesidades de la persona usuaria del servicio. Las reuniones se llevan a cabo revisando de manera correlativa las fichas ingresadas al servicio [15]"* .

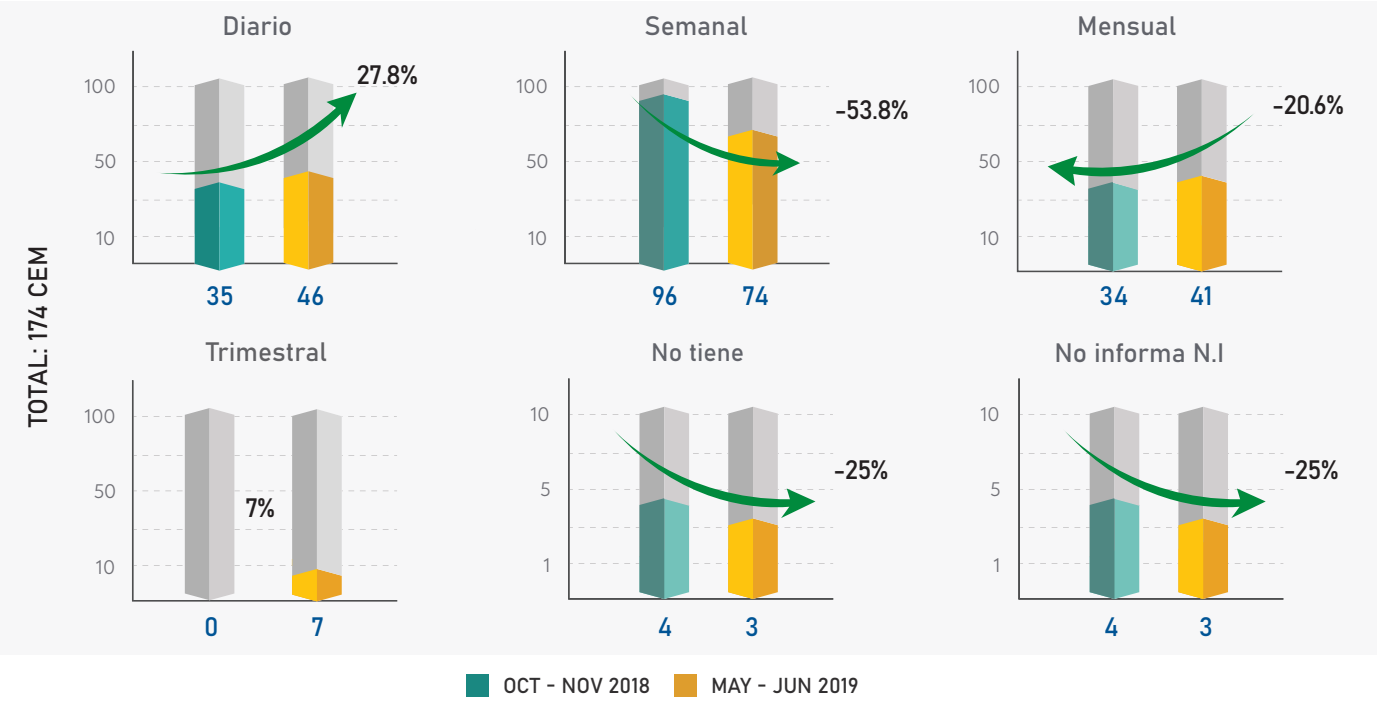
[15] Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. "Guía de Atención Integral de los Centros Emergencia Mujer", aprobado mediante Resolución Ministerial N°157-2016-MIMP, de 22 de julio de 2016, p. 89.

Asimismo, se establece que en los casos de riesgo moderado y severo se debe realizar el seguimiento dentro del período de una semana, un mes y tres meses. En esta misma guía se señala que:

> *"El **estudio y evaluación** de los casos del servicio es una actividad continúa realizada por el equipo de los CEM a fin de verificar que la situación haya cesado y si la movilización de recursos haya sido efectiva para contribuir con el acceso a la justicia, protección y recuperación de la persona usuaria del servicio. Cada tres meses se deben evaluar los casos de riesgo moderado y riesgo severo [16]"* .

En la supervisión de mayo/junio del 2019 se detectó que las **reuniones de seguimiento** diarias tuvieron una variación porcentual de 27.8% respecto de las evaluadas en octubre/noviembre del 2018; las semanales de -22.9%; y las mensuales de -20.6%. Cuando se les consultó si contaban con actas de estas reuniones, solo un 32% (56) respondió afirmativamente.

Gráfico N° 36: ¿Con qué frecuencia tiene reuniones de seguimiento de casos?

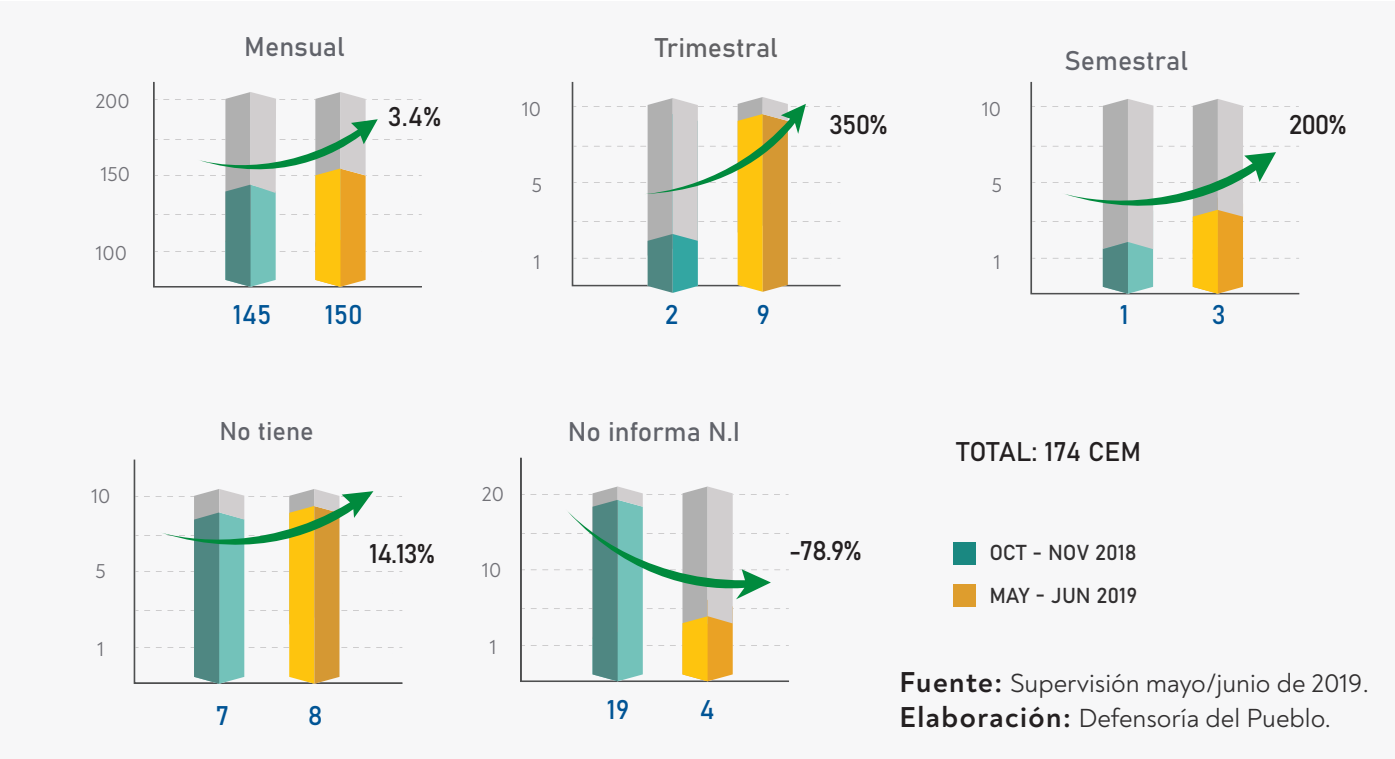


Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019. **Elaboración:** Defensoría del Pueblo.

[16] Ibidem, p. 90.

Con respecto a las **reuniones de evaluación**, se identificaron variaciones positivas respecto de las realizadas en octubre/noviembre del 2018. Así, las que se realizaban de forma mensual tuvieran una variación porcentual de 3.4%; las trimestrales de 350% y las semestrales de 200% (gráfico N°31). Sobre las actas de estas reuniones, el 35% (61) sí contaba con ellas y el 59%(102) no.

Gráfico N° 37: ¿Con qué frecuencia el euipo tiene reuniones de evaluación de casos de riesgo moderado y riesgo severo?

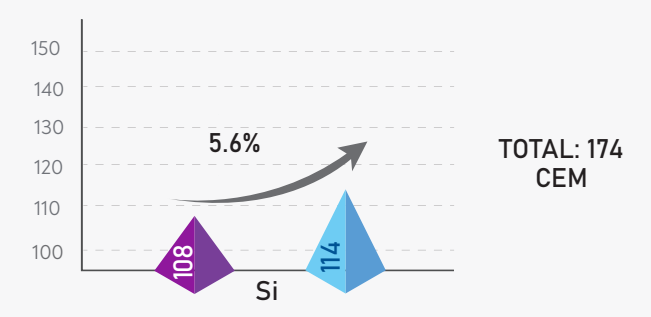


Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

5.3.3 Sentencias penales

Con el actual marco normativo, la mayoría de los hechos de violencia contra las mujeres se encuentran tipificados como delitos, por ello, de ser el caso, es importante contar con el acompañamiento legal de los CEM durante el proceso hasta la obtención de las sentencias penales correspondientes. En este sentido, de manera general hubo una variación porcentual positiva de 5.6% de los CEM (gráfico N°32) que obtuvieron estas resoluciones.

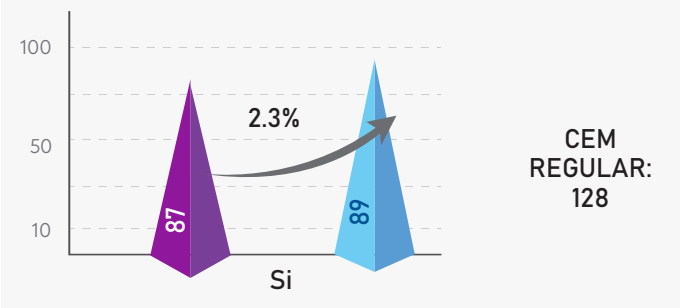
Gráfico N° 38: ¿El CEM ha obtenido sentencias penales?



Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

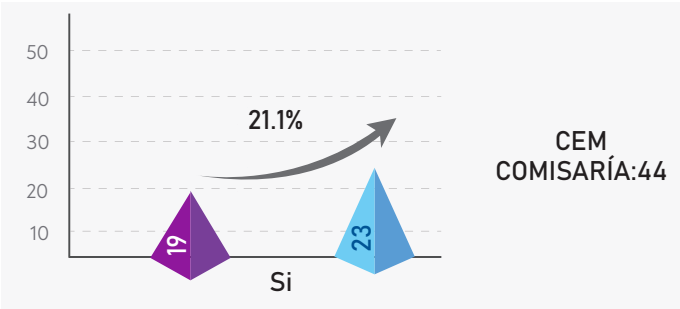
En el caso de los CEM regulares hubo una variación de 2.3%; en los CEM en comisarías fue de 21.1%; y en el caso de los CEM 7x24 se mantuvo sin ninguna variación (ver gráficos N°33, 34 y 35).

Gráfico N° 39: ¿El CEM ha obtenido sentencias penales?



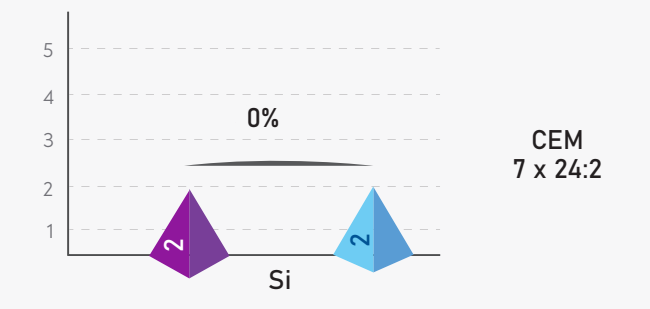
Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

Gráfico N° 40: ¿El CEM ha obtenido sentencias penales?



Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

Gráfico N° 41: ¿El CEM ha obtenido sentencias penales?

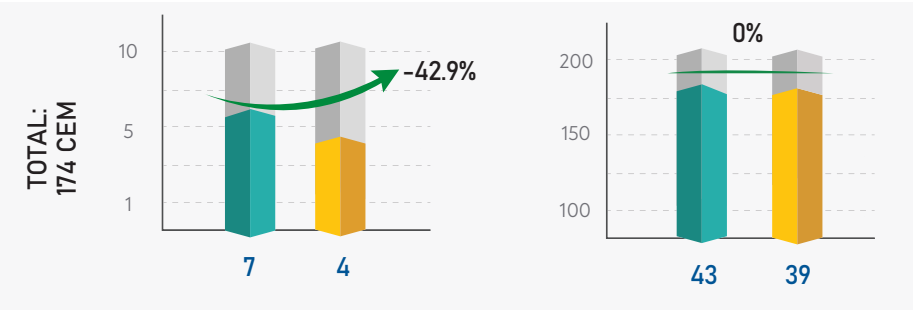


Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

5.3.4 Casos atendidos por los CEM que posteriormente se convirtieron en feminicidios

Al consultar si hubo casos de violencia contra la mujer que hayan sido atendidos y que posteriormente se convirtieron en feminicidios, solo el 2% (4)[17] de CEM respondió afirmativamente. Este dato representa una variación porcentual de -42.9% respecto de la supervisión de octubre/noviembre del 2018.
Si bien este es un indicador de mejora, es indispensable hacer el seguimiento y evaluación de aquellos casos identificados como de riesgo severo a fin de hacer cumplir los planes de seguridad elaborados, tal como se establece en la propia Guía de Atención Integral de los Centros Emergencia Mujer.

Gráfico N° 41: En lo que va del año ¿algún caso de violencia denunciado ante lel CEM con anterioridad, se convirtió en feminicidio?



Fuente: Supervisión mayo/junio de 2019.
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

[17] Estos casos fueron identificados en el CEM Regular de Ayabaca (Piura); CEM Regular de San Juan de Lurigancho (Lima); CEM Regular de Surco (Lima); y CEM regular de San Miguel (Cajamarca).

Por ello, **RECOMENDAMOS**:

MONITOREAR la implementación de las medidas de protección emitidas en los casos patrocinados por los CEM; de manera especial aquellos identificados con riesgo severo.

REGISTRAR las acciones y reuniones de seguimiento y evaluación de los casos, ya sea mediante actas u otros que se estime conveniente, a fin de que cualquier profesional de los equipos multidisciplinarios pueda acceder a la información actualizada del estado de los casos.

CONCLUSIONES

- La supervisión de mayo/junio del 2019, en comparación con la de octubre/noviembre del 2018, nos permitió identificar que la infraestructura de los 174 CEM de la muestra, sigue teniendo dificultades. Se identificó que los ambientes accesibles para personas con discapacidad motora tuvieron una variación de -7.2% y los servicios con internet de manera permanente de -14.5%. Asimismo, hubo mejoras en los servicios: por ejemplo, los espacios seguros para niños/as tuvieron una variación positiva de 37.8%; la privacidad auditiva en el área legal de 3.6%; y los espacios de espera con asientos de 2.5%.

- Los gobiernos locales y provinciales que brindan espacios a los CEM, en coordinación con el MIMP, deben evaluar y mejorar las condiciones actuales en que se encuentran, a fin de permitir la disponibilidad, accesibilidad y calidad del servicio, para que las víctimas sientan la seguridad y confianza para efectuar sus declaraciones.

- En cuanto a los equipos multidisciplinarios, sigue siendo una dificultad contar con todas las plazas cubiertas[18]. En esta supervisión, se identificó una variación de 22.5% respecto a la de octubre/noviembre. Ello hace indispensable evaluar las causas de esta alta rotación, considerando en este análisis el síndrome de agotamiento profesional (SAP), ya que, en la encuesta de satisfacción laboral, el 32% de las/os profesionales señaló insatisfacción frente a la atención que recibe sobre el SAP.

- En cuanto a la capacitación realizada por el MIMP a los equipos de los CEM, la mayoría fue realizada anual y semestralmente. Solo un 13% no señaló regularidad. Acorde con ello, cuando se consultó si estaban de acuerdo con que actualmente la ley sanciona como acoso sexual los actos de galantería, se tuvo una variación porcentual de 40%. Por ello, es importante señalar que las capacitaciones a cargo del MIMP deben también considerar la atención a los prejuicios de género.

- La guía de atención de los CEM señala que en los casos de riesgo severo se deben realizar **reuniones de seguimiento** en una semana, un mes y tres meses; y evaluar si la situación de violencia ha cesado. Según la comparación de las supervisiones, se identificaron variaciones porcentuales positivas en las reuniones de seguimiento, sin embargo, un 62% no contaba con actas de estas acciones. En cuanto a **reuniones de evaluación**, se identificó que eran realizadas de manera mensual, trimestral y semestral; además de que el 59% no contaba con actas o registro de estas acciones.

- La presencia de los CEM a nivel nacional requiere de un acompañamiento y monitoreo desde el PNCVFS, privilegiando el presencial y/o virtual frente al telefónico. Esta acción permitirá tener una relación directa con los equipos, atender las dificultades y verificar la calidad del servicio. En esta supervisión de mayo/junio de 2019 se registraron variaciones porcentuales positivas en la supervisión presencial, pasando de 12 a 29 CEM que fueron evaluados en la última semana; y de 23 a 42 en los que lo fueron hace más de 6 meses y menos de 1 año. Asimismo, disminuyeron los monitoreos presenciales realizados hace más de 1 año, pasando de 46 a 34.

[18] Un 60% (105) de los CEM no tienen todas las plazas de los equipos multidisciplinarios completos; en el caso de los CEM en Comisarías es un 89% (35) y en el caso de los CEM regulares esta situación afecta a un 54% (69).

AGENDA PENDIENTE

ADECUACIÓN del Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual a la Ley N°30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar y al Plan Nacional contra la Violencia de Género Plan Nacional contra la Violencia de Género 2016-2021, destinada a optimizar la organización, el funcionamiento, los servicios y la sistematización de la información recogida por los CEM.

Defensoría del Pueblo

ANEXOS

Anexo 1: Ficha de supervisión mayo/junio de 2019

SUPERVISIÓN DE MONITOREO DE LOS CENTROS DE EMERGENCIA MUJER 2019

I. INFORMACIÓN DEL CEM

1.Número de CEM

2.Nombre del CEM

3.Departamento

4.Provincia

5.Distrito

6.Categoría del CEM

Regular ☐ CEM en Comisaría ☐

Regular 7 x 24 ☐ CEM en Centro de Salud ☐

7. ¿El coordinadora del CEM respondió la ficha? Si ☐ No ☐

II. CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

8. ¿El CEM está ubicado en una zona accesible y segura?

8.1 Está ubicado en una zona céntrica, considerando el ámbito territorial de su intervención Si ☐ No ☐

8.2. Está ubicado en una zona de fácil acceso peatonal Si ☐ No ☐

8.3. Está ubicado cerca a o en una vía que tenga transporte público conectado con la ciudad Si ☐ No ☐

8.4. Está en una zona de acceso en la que existan rampas en las veredas para las personas con discapacidad motora Si ☐ No ☐

8.5. Está ubicado en un piso al que se accede mediante escaleras, sin ascensor Si ☐ No ☐

8.6. Está ubicado dentro de una institución y NO tiene un cartel afuera que permita que las transeúntes identifiquen la presencia del CEM Si ☐ No ☐

8.7. Tiene alumbrado público suficiente en las noches Si ☐ No ☐

8.8. Es percibida por las funcionarias del CEM como una zona segura Si ☐ No ☐

9. ¿El ambiente del servicio tiene privacidad?

9.1 Privacidad visual

Admisión Si ☐ No ☐

Servicio Psicológico Si ☐ No ☐

Servicio jurídico Si ☐ No ☐

Servicio Social Si ☐ No ☐

9.2 Privacidad auditiva

Admisión Si ☐ No ☐

Servicio Psicológico Si ☐ No ☐

Servicio jurídico Si ☐ No ☐

Servicio Social Si ☐ No ☐

10. ¿El ambiente es adecuado?

10.1 Existe un espacio de espera con asientos. Si ☐ No ☐

10.2 Esta limpio Si ☐ No ☐

10.3 Sus paredes, techo, ventanas o puertas están en buen estado (permite el servicio que se presta) Si ☐ No ☐

10.4 El personal del CEM Y los usuarios tienen acceso libre (sin pedir permiso a otro requisito) a un servicio higiénico (exclusivo o compartido). Si ☐ No ☐

10.5 Su infraestructura es acorde al clima o características de la zona Si ☐ No ☐

10.6 Tienen agua de manera permanente Si ☐ No ☐

10.7 Tienen electricidad de manera permanente Si ☐ No ☐

10.8 Tienen internet de manera permanente Si ☐ No ☐

11. ¿El ambiente es accesible?

11.1 Para personas con discapacidad motora Si ☐ No ☐

11.2 Personas adultas mayores Si ☐ No ☐

12. ¿Cuenta con un espacio seguro para que los niños/as que acompañen a las/os usuarias/os puedan estar cuidados, mientras se da la atención? Si ☐ No ☐

13. ¿Cuenta con un buzón de sugerencias visible para usuarios/as? Si ☐ No ☐

14. ¿Cuenta con información visible en tríptico o en cuadros que permitan que la usuaria/o conozca sobre lo que debe esperar del CEM? Si ☐ No ☐

III. EL EQUIPO DEL CEM

15. En este CEM todas las plazas aprobadas/creadas están cubiertas por profesionales en su totalidad

Si ☐ No ☐ (Colocar "NO". Pedirle información a la persona)

15.1 Si contesta "NO". ¿Cuántas plazas creadas/aprobadas no están cubiertas porque no se ha contratado o la persona está de licencia/vacaciones, etc.?

	Nro de plazas		Nro de plazas
Coordinadora*	_____	Abogado/a	_____
Orientadora	_____	Trabajadora Social	_____
Administrativo	_____	Responsable de espacio de niños/as	_____
Psicóloga/o	_____	Impulsadora o Promotora	_____

La persona que responde la encuesta no sabe o no está en condiciones que contestar la pregunta ☐

☐ Cada referencia a la coordinadora o coordinador debe entenderse como jefa o jefe de intervención de caso. Se determina que es individual a la persona cuando plazas, aunque sea de subcontrata, la cual corresponde exclusivamente a una profesional mujer.

SUPERVISIÓN DE MONITOREO DE LOS CENTROS DE EMERGENCIA MUJER 2019

25. ¿El CEM ha obtenido sentencias penales?

Si ☐ No ☐

25.1 Si respondió "Si" ¿Cuánto se demoró la emisión de las sentencias desde la fecha de la denuncia de los 3 últimos casos en que obtuvo esta resolución?

Caso 1:	De 0 meses a 9 meses ☐	De 9 meses a 1 año ☐	De 1 año a dos años ☐	Más de dos años ☐	N.I. ☐
Caso 2:	De 0 meses a 9 meses ☐	De 9 meses a 1 año ☐	De 1 año a dos años ☐	Más de dos años ☐	N.I. ☐
Caso 3:	De 0 meses a 9 meses ☐	De 9 meses a 1 año ☐	De 1 año a dos años ☐	Más de dos años ☐	N.I. ☐

25.2. ¿Puede mostrar las resoluciones (uno o más) que evidencien la información recogida? Si ☐ No ☐

26. Las acciones jurídicas del CEM (mes anterior)

	¿Cuenta con información?	Señale el N°
26.1 ¿Cuántos casos de violencia en total recibió el CEM?.	Si ☐ No ☐	
26.2 ¿Cuántas denuncias en total se interpusieron?.	Si ☐ No ☐	
Etapa tutelar		
26.3 ¿Cuántas medidas de protección se otorgaron?.	Si ☐ No ☐	
Etapa penal (Señalar el estado en el que el caso se encuentra)		
26.4 ¿Cuántos casos se encuentran en etapa penal?.	Si ☐ No ☐	
26.5 ¿En cuántos casos el/la Fiscal presentó cargos?.	Si ☐ No ☐	
26.6 ¿En cuántos casos el/la Fiscal ordenó el archivamiento?.	Si ☐ No ☐	
26.7 ¿En cuántos casos el/la Juez/a abrió instrucción?.	Si ☐ No ☐	
26.8 ¿En cuántos casos el/la Juez/a ordenó el archivamiento?.	Si ☐ No ☐	
26.9 ¿En cuántos casos se emitió sentencia condenatoria?.	Si ☐ No ☐	
26.10 ¿En cuántos casos se emitió sentencia absolutoria?.	Si ☐ No ☐	
26.11 ¿En cuántos casos hubo sobreseimiento?.	Si ☐ No ☐	
De acuerdo a los criterios del CEM ¿Cuántos casos litigandose fueron abandonados por las víctimas?.	Si ☐ No ☐ N.I. ☐	

27. En lo que va del año ¿algún caso de violencia denunciado ante el CEM con anterioridad, se convirtió en Feminicidio?

Si ☐ → ¿Cuántos? ☐

No ☐

N.I. ☐

V. SEGUIMIENTO y EVALUACIÓN DE CASOS

28. ¿Con que frecuencia el equipo tiene reuniones de seguimiento de casos?

Diario. ☐
Semanal. ☐
Mensual. ☐
Trimestral. ☐
No tiene. ☐
No informa (N.I.) ☐

¿Tienen actas? SI ☐ No ☐ N.I. ☐

29. ¿Con que frecuencia el equipo tiene reuniones de evaluación de los casos (¿casos de riesgo moderado y riesgo severo?)?

Mensual. ☐
Trimestral. ☐
No tiene. ☐

¿Tienen actas? SI ☐ No ☐ N.I. ☐

VI. SOLO CEM EN COMISARIA

30. Ella Trabajadora Social del CEM apoya la elaboración de Ficha de Valoración de Riesgo que la policía debe llenar.	Siempre ☐	A veces ☐	Nunca ☐	N.I. ☐
31. La policía, en sus investigaciones, solicita por escrito (virtual o físico) la elaboración del Informe Psicológico al CEM.	Siempre ☐	A veces ☐	Nunca ☐	N.I. ☐
32. La policía solicita, en sus investigaciones, por escrito (virtual o físico) la elaboración del Informe Social al CEM.	Siempre ☐	A veces ☐	Nunca ☐	N.I. ☐
33. La policía interviene en casos de flagrancia, a solicitud del CEM.	Siempre ☐	A veces ☐	Nunca ☐	N.I. ☐

34. El CEM en Comisaría tiene un Comité Interinstitucional.	SI ☐	No ☐	N.I. ☐
35. Si tiene Comité Interinstitucional, éste se reúne mensualmente. casos de flagrancia, a solicitud del CEM.	SI ☐	No ☐	N.I. ☐

VII. ESTEREOTIPOS DE GÉNERO

36. En determinadas circunstancias, la conciliación puede ser una herramienta útil para solucionar casos de violencia.	De acuerdo ☐	En desacuerdo ☐
37. Las denuncias de violencia contra las mujeres, en la mayoría de los casos, esconden casos de agresiones mutuas.	De acuerdo ☐	En desacuerdo ☐
38. Actualmente la ley sanciona como "acoso" actos de galantería.	De acuerdo ☐	En desacuerdo ☐
39. La mujer que es infiel a su esposo o pareja debe ser castigada de alguna forma por él.	De acuerdo ☐	En desacuerdo ☐
40. Una mujer que se viste provocativamente está buscando que la acosen sexualmente.	De acuerdo ☐	En desacuerdo ☐

VIII. DIFICULTADES

41. ¿Está de acuerdo con las siguientes afirmaciones?

41.1 La comunicación con la sede central es fluida. Su respuesta a consultas técnicas y requerimientos logísticos se dan de manera inmediata o en un tiempo razonable.	Si ☐	No ☐
41.2 Las instalaciones del CEM son adecuadas para el servicio que se presta en términos de tamaño.	Si ☐	No ☐
41.3 Los recursos necesarios para realizar el trabajo están disponibles a tiempo y conforme al monto que se requiere para un desarrollo adecuado del trabajo (Caja Chica, reembolsos).	Si ☐	No ☐
41.4 Las normas que establecen el rol y las funciones de los/as profesionales del CEM son claras y de fácil lectura.	Si ☐	No ☐
41.5 La carga laboral de los/as profesionales es acorde a las capacidades instaladas del CEM. No existe sobrecarga.	Si ☐	No ☐
41.6 El personal del CEM tiende a permanecer durante periodos laborales largos, en ese marco existe poca rotación.	Si ☐	No ☐
41.7 La institución que presta el espacio del CEM (Gobierno, municipio, etc.) mantiene el local adecuadamente (limpieza, agua, luz, internet).	Si ☐	No ☐
41.8 El territorio designado al CEM es acorde a los recursos humanos y recursos logísticos con los que cuenta el CEM.	Si ☐	No ☐
41.9 Las características del trabajo en el CEM (atención en violencia) no afecta el bienestar psicosocial de los/as profesionales.	Si ☐	No ☐

OBSERVACIONES GENERALES DEL COMISIONADO/A: ¿Desea agregar algo más?

Nota: [illegible]

INFORMACIÓN DEL REGISTRO

Oficina Defensorial o Módulo de Atención Defensorial _____

Responsable de la aplicación de ficha

Apellido Paterno _____

Apellido Materno _____

Nombres _____

Fecha de aplicación dd mm aa

Firma

Anexo 2:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO - CEM

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Ubicación del CEM _____ 2 Nombre del CEM _____

3. Cargo:

Coordinadora ☐ Administrativa ☐ Psicóloga ☐ Orientadora ☐ Abogada ☐ Trabajadora social ☐

II. PERCEPCIÓN GENERAL

2.1 ¿Cómo se siente trabajando en el CEM?	Muy insatisfecho ☐	Insatisfecho ☐	Ni satisfecho ni insatisfecho ☐	Satisfecho ☐	Muy satisfecho ☐

III. ÁREA Y AMBIENTE DE TRABAJO

3.1 ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?	Muy insatisfecho ☐	Insatisfecho ☐	Ni satisfecho ni insatisfecho ☐	Satisfecho ☐	Muy satisfecho ☐
3.2 ¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?	Muy insatisfecho ☐	Insatisfecho ☐	Ni satisfecho ni insatisfecho ☐	Satisfecho ☐	Muy satisfecho ☐
3.3 ¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?	Muy insatisfecho ☐	Insatisfecho ☐	Ni satisfecho ni insatisfecho ☐	Satisfecho ☐	Muy satisfecho ☐
3.4 ¿Se siente parte de un equipo de trabajo?	Muy insatisfecho ☐	Insatisfecho ☐	Ni satisfecho ni insatisfecho ☐	Satisfecho ☐	Muy satisfecho ☐
3.5 ¿Conoce las tareas que desempeñan otras áreas?	Muy insatisfecho ☐	Insatisfecho ☐	Ni satisfecho ni insatisfecho ☐	Satisfecho ☐	Muy satisfecho ☐

iv. PERCEPCIÓN GENERAL

4.1 ¿El espacio donde trabaja es adecuado?	Muy insatisfecho ☐	Insatisfecho ☐	Ni satisfecho ni insatisfecho ☐	Satisfecho ☐	Muy satisfecho ☐
4.2 ¿La carga de trabajo está distribuida de forma equitativa?	Muy insatisfecho ☐	Insatisfecho ☐	Ni satisfecho ni insatisfecho ☐	Satisfecho ☐	Muy satisfecho ☐
4.3 ¿Recibe la capacitación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?	Muy insatisfecho ☐	Insatisfecho ☐	Ni satisfecho ni insatisfecho ☐	Satisfecho ☐	Muy satisfecho ☐
4.4 ¿Recibe atención frente al Síndrome de Agotamiento Profesional?	Muy insatisfecho ☐	Insatisfecho ☐	Ni satisfecho ni insatisfecho ☐	Satisfecho ☐	Muy satisfecho ☐
4.5 ¿Es oportuna la habilitación de recursos para sus desplazamientos y otras necesidades de su trabajo?	Muy insatisfecho ☐	Insatisfecho ☐	Ni satisfecho ni insatisfecho ☐	Satisfecho ☐	Muy satisfecho ☐

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Defensoría del Pueblo