

PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA EL SALVADOR

1. INFORMACIÓN GENERAL

Agencia:	Procuraduría General de la República, El Salvador
Sector:	Justicia
Título del proyecto:	Mejorando el acceso a la Justicia para las Mujeres en El Salvador.
Ubicación:	El Salvador. Proyecto implementado a nivel nacional.

2. RESUMEN EJECUTIVO

Este proyecto busca mejorar el acceso a la justicia a las mujeres que enfrentan hechos de violencia de género a través de la consolidación del principio de igualdad y no discriminación, así como el respeto al derecho a una vida libre de violencia para las mujeres en los servicios que brindan las diferentes Unidades de Atención al Cliente (UAC) de la Procuraduría General de la República (PGR). El proyecto busca aumentar la derivación efectiva de casos de violencia contra la mujer por parte de las UAC (que atienden temas como laboral, penal, familia, etc.) hacia la Unidad de Atención Especializada para las Mujeres (UAEM). Mediante el uso de un diseño de prueba de control aleatorizada (RCT) se busca mejorar las capacidades técnicas y actitudes del personal para favorecer la identificación y derivación efectiva de casos de violencia de género, crear un mecanismo estandarizado para la derivación a las UAEM, promover el acceso a la justicia y evitar la revictimización, y mejorar el sistema del registro de derivaciones a la UAEM.

3. ENTIDAD IMPLEMENTADORA

La Unidad de Género Institucional (UGI) de la PGR, en cumplimiento la normativa especializada de protección de Derechos Humanos de las Mujeres y la Política de Igualdad y No Discriminación Institucional, es la unidad implementadora de este proyecto. La UGI tiene personal altamente especializado en protección de la mujer y cuenta con el respaldo de la titular de la Institución para la ejecución del proyecto propuesto.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

A. PROBLEMA DE POLÍTICA PÚBLICA

A partir del año 2010, hubo reformas en la normativa Salvadoreña que favorecen la atención y garantía del acceso a justicia para mujeres que enfrentan hechos de violencia y discriminación.⁸ En este marco, se creó la UGI con el mandato de promover el principio de igualdad y no discriminación, y el respeto al derecho a una vida libre de violencia para las mujeres en todas las UAC. Actualmente hay 15 UAEM en todo el país y se encargan de brindar atención a mujeres que enfrentan hechos de violencia. Además, la PGR cuenta con 7 UAC por procuraduría que se encargan de la defensa en materia familiar, laboral, de

⁸ Las normas más destacadas en la materia son la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres (LEIV) y la Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres (LIE).



derechos reales y personales, mediación, defensa pública penal, prevención psicosocial, y de niñez y adolescencia.

La mayoría de los servicios que brinda la PGR están vinculados con distintos tipos de violencia contra la mujer contemplados en la LEIV, (física, psicológica o emocional, sexual, económica, patrimonial, simbólica, o feminicida). Dado que las mujeres enfrentan diferentes tipos de violencia, se necesita el involucramiento de varias UAC para atenderlas de manera integral. Esto requiere que el personal de atención a la mujer pueda identificar, desde la entrevista, los tipos y modalidades de violencia a fin de derivar los casos relevantes a la UAEM.

En el año 2017 se recibieron 614 derivaciones hacia las UAEM. En San Salvador se recibieron 84 derivaciones, de las cuales sólo se pudieron diligenciar 31, es decir que sólo el 36% de las derivaciones fueron efectivas. Se entiende por derivación efectiva, aquella en la que los hechos de violencia cumplen con los requisitos de la LEIV y LIE, y son de competencia de la UAEM. Los casos efectivamente derivados favorecen una debida atención a la mujer, evitan el desgaste de la usuaria y su revictimización. En contraste, el 64% de los casos derivados erróneamente a la UAEM representaron la distracción del personal y un proceso innecesario para las mujeres. Esta situación se podría aminorar si el personal de las UAC tuviera capacitación para identificar adecuadamente los hechos de violencia y contase un protocolo de derivación efectiva de casos. De esta forma, el problema principal radica en la poca capacidad técnica del personal de las UAC para identificar los tipos de violencia de género y en la inexistencia de un protocolo que defina criterios claros y formatos que promuevan una efectiva derivación de casos a las UAEM.

B. OBJETIVOS DE POLÍTICA PÚBLICA

El objetivo general del proyecto es promover la consolidación efectiva del principio de igualdad y no discriminación, así como el respeto al derecho de una libre de violencia para las mujeres en las diferentes UAC de la PGR. Como consecuencia de la aplicación de dicho principio, se espera una que las UAC de la PGR deriven casos de manera efectiva hacia las UAEM, ante hechos de violencia de género, para así favorecer un mejor acceso a la justicia y evitar la revictimización de las mujeres. La UGI realizará una intervención en el personal de las UAC de la PGR, a nivel nacional, con los siguientes objetivos estratégicos (OE):

Objetivos Estratégicos:

1. Aumentar la derivación efectiva de casos de violencia contra la mujer ante las UAEM por parte de otras Unidades de Atención al Cliente de la PGR.
2. Mejorar las capacidades técnicas y actitudinales del personal de las UAC que les permita identificar y derivar casos de violencia contra las mujeres de forma efectiva a las UAEM.
3. Generar un mecanismo estandarizado para la derivación a las UAEM.
4. Reforzar de manera continua conceptos clave de protección a la mujer para mejorar la aplicación de los criterios de derivación.
5. Mejorar el sistema del registro de casos de derivaciones de las UAEM.

C. ACTIVIDAD PROPUESTA

La evaluación de impacto se realizará mediante una prueba de control aleatorizada (RCT). Para la asignación aleatoria, se considerarán todas las 84 UAC (excepto las UAEM) distribuidas en las 14 delegaciones de la PGR a nivel nacional. Del total de las UAC, 42 serán asignadas al grupo de tratamiento



y las 42 restantes serán asignadas al grupo control.⁹ Las actividades asociadas al Piloto de Política Pública son:

1. Capacitar al personal de las UAC en el grupo de tratamiento sobre los procesos de formación y sensibilización en derechos humanos, violencia y discriminación contra las mujeres, así como entrenamiento en la normativa aplicable (OE1 y OE2).
2. Diseñar, producir y divulgar el Protocolo de Derivación a las UAEM (OE3).
3. Ofrecer un programa de entrenamiento para el personal en el grupo de tratamiento referente a la utilización del Protocolo de Derivación a las UAEM (OE1 y OE2).
4. Diseñar y producir un “Cuaderno de Derechos” para el grupo de tratamiento (OE4).
5. Adecuar el Sistema del Registro de casos de derivaciones (OE5). Esto aplicará para medir el desempeño del grupo control y del tratamiento.

D. RESULTADOS ESPERADOS

El plan de evaluación medirá los resultados a nivel nacional. El principal resultado que se espera es aumentar la identificación efectiva de hechos de violencia contra la mujer por parte de las Unidades de Atención al Cliente y su adecuada derivación a las (UAEM).

Resultados a corto plazo:

1. Mejorar la identificación de hechos de violencia contra las mujeres en las diferentes UAC de la PGR. Este resultado será medido por medio del Sistema de Atención Especial para Mujeres (SAEM). Además, se utilizará la técnica de usuario simulado para verificar la correcta aplicación de criterios por parte del personal de las UAC.
2. Aumentar las derivaciones efectivas de las UAC hacia las UAEM. Para medir este resultado se utilizará el SAEM y los reportes de efectividad de derivaciones.

Resultados a largo plazo:

1. Mejorar la calidad del servicio de atención que brinda la PGR con apego al principio de igualdad y no discriminación, así como el respeto al derecho de una vida libre de violencia para las mujeres. La Unidad de Calidad de la PGR medirá mediante una encuesta a usuarios la calidad del servicio que prestan las UAC.
2. Mejorar el acceso a la justicia para las mujeres que enfrentan hechos de violencia.

E. RETOS POTENCIALES DE LA EVALUACIÓN

1. Existe el riesgo que la capacitación no afecte de manera significativa las actitudes de sexismo del personal. Por lo que se espera implementar una serie de acciones que motiven al personal a generar cambios de actitudes.
2. Existe el riesgo de resistencia del personal de las UAC en seguir el Protocolo de Derivación. Para mitigar este riesgo se incluirá como instructivo en los procesos de atención de cada UAC, que están regidos por la Unidad de Calidad Institucional.

⁹ A pesar de que algunas procuradurías incluirán UAC del grupo control y otras del grupo tratamiento, no existe el riesgo de contagio que pudiera comprometer la identificación del efecto ya que cada UAC trabaja distintos temas (e.g. defensa familiar o laboral), cuyos procedimientos y normativas no son intercambiables.



3. Existe el riesgo que el personal convocado a las sesiones de entrenamiento no asista o no termine el programa de formación. Por lo que se hará una invitación a través de la titular de la PGR y se girará instrucción a los jefes y jefas del personal del grupo tratamiento para que otorguen los permisos necesarios para participar en el proyecto.
4. Existe el riesgo de rotación del personal entre UAC y/o Procuradurías Auxiliares Departamentales que contamine a los equipos de control y tratamiento. Por lo que se procurará un acuerdo con las Coordinaciones Nacionales para evitar la rotación de personal durante la implementación del proyecto.
5. Existe el riesgo que las UAEM no ingresen a tiempo la información de los casos en el SAEM. Por lo que se solicitará apoyo a la Unidad de Práctica Jurídica para que a través de estudiantes que hacen horas sociales se pueda efectuar la carga de información en el SAEM de ser necesario.

F. CRONOGRAMA PRELIMINAR

	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar
Logística para grupo de intervención	■							
Elaboración de Protocolo	■	■						
Adecuación del Sistema de la UAEM		■						
Proceso de Formación			■	■				
Proceso de Inducción del Protocolo			■	■				
Aplicación del Protocolo				■	■	■	■	■
2da sesión de Academia para el Análisis de Seguridad							■	■
Medición de grupos control y tratamiento						■	■	■

G. PRESUPUESTO

Costos del proyecto	
Categoría	JJ para PGR
<i>Personal</i>	\$ -
<i>Beneficios</i>	\$ -
<i>Viaje</i>	\$ 3,000
<i>Equipo</i>	\$ -
<i>Materiales</i>	\$ 17,000
<i>Contratistas</i>	\$ 18,000
<i>Otros (Alimentación y divulgación)</i>	\$ 17,000
Costos Totales Directos	\$ 55,000
Costos Indirectos	\$ -
TOTAL	\$ 55,000

