



alianza  
**libres**  
*sin*  
**violencia**

***El deber de actuar con la debida  
diligencia en caso de violencia  
contra las mujeres***

*Elaborado por la Comunidad de Derechos Humanos*



## **El deber de actuar con la debida diligencia en casos de violencia contra las mujeres**

En la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer de Naciones Unidas (1993), y en otros instrumentos internacionales se adoptó el concepto de debida diligencia en relación con la violencia contra las mujeres, como criterio para evaluar si un Estado ha cumplido o no con su obligación de protección (investigar, sancionar y reparar). De acuerdo con la obligación de actuar con la debida diligencia, los Estados deben adoptar medidas positivas para impedir la violencia y proteger a la mujer, castigar a los autores de actos violentos e indemnizar a las víctimas de la violencia.

### ***Principios del estándar de la debida diligencia***

El estándar de la debida diligencia contempla varios principios generales que deben ser respetados en cualquier sistema jurídico y orientar el desarrollo de las investigaciones, para asegurar un efectivo acceso a la justicia. Tratándose de la violencia contra las mujeres, el derecho internacional ha establecido principios y directrices específicas para el cumplimiento del estándar de la debida diligencia. Estos principios contienen normas mínimas de actuación que deben asegurarse y que en el caso de Bolivia se han incorporado en la Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia (Ley N° 348) y la normativa penal vigente.

### ***Servicios de calidad***

Una atención de calidad garantiza un buen servicio, y es señal de que se está trabajando bien a través de personal especializado, procedimientos idóneos, actuaciones correctas y medios apropiados para brindar el auxilio y la protección adecuada, investigaciones eficientes que permitan la identificación y sanción de responsables, así como la reparación para la víctima. Para esto se emplean de forma eficiente los recursos institucionales con que cuentan tales servicios.

## **La debida diligencia aplicada en la atención a mujeres en situación de violencia**

### ***Trato digno***

Las mujeres en situación de violencia y sus familiares deben recibir en todas las instancias un trato prioritario, digno y preferencial, con calidad y calidez. Por ello resulta indispensable que en la atención se muestre respeto y amabilidad con la víctima e interés en el problema de violencia que ha sufrido y su situación actual.

### ***Inmediatez en la atención***

Deben agilizarse los procedimientos en la Policía y en la Fiscalía para la recepción de la denuncia y la toma de declaraciones, de manera que la mujer espere el menor tiempo posible.

### ***Auxilio inmediato, seguimiento y acompañamiento***

El personal policial debe actuar con celeridad y diligencia para preservar ante todo la vida e integridad de la mujer víctima de violencia, socorriéndola, brindándole seguridad y



acompañándola al servicio médico de emergencia, a la casa de acogida u otro lugar seguro cuando se requiera. El seguimiento a su situación es prioritario dentro de las primeras 72 horas de presentada la denuncia y está a cargo de la Policía, así como al cumplimiento de las medidas de protección dispuestas para evitar nuevos hechos de violencia.

### ***Información clara, veraz y oportuna***

Debe brindarse información sobre los derechos y garantías que protegen a las mujeres, así como de los pasos procesales a seguir, en forma sencilla y con términos comprensibles para ellas. También se les debe informar sobre los servicios y todos los medios que les permitan prevenir nuevos hechos de violencia y que las ayuden en su recuperación física y emocional. Se le debe entregar una copia de la denuncia y mantenerla informada sobre el avance del proceso.

### ***Gratuidad del servicio***

La atención de los servicios públicos debe ser gratuita, y los costos de la investigación no deben ser transferidos a las víctimas y familiares, sino asumidos por las instituciones estatales responsables de la atención.

### ***Valoración de riesgo y efectividad de las medidas de protección***

La identificación de factores de riesgo que enfrenta la víctima de violencia es indispensable para tomar las medidas que sean necesarias para protegerla, tales como las que determinan el alejamiento del agresor y la prohibición de contactar a la víctima. La Fiscalía y la Policía deben actuar de forma oportuna ante el incumplimiento de las medidas de protección por parte del presunto agresor.

### ***Especialidad del personal***

El personal de atención, protección, investigación y sanción en casos de violencia hacia las mujeres debe contar con los conocimientos necesarios para garantizar a estas un trato respetuoso, digno y eficaz. La especialidad contempla tanto competencias técnicas como aptitudes libres de sesgos de género y apego a la ley. Estas competencias se expresan en impedir que la mujer sea culpabilizada por los hechos de violencia, no se la desaliente para continuar con la denuncia y el proceso o promover la conciliación. Implica por ejemplo una tipificación adecuadamente del delito, el que se realicen investigaciones exhaustivas, imparciales, pertinentes y oportunas, que los informes policiales sean debidamente elaborados, las resoluciones fiscales y judiciales sean adecuadamente fundamentadas, las sentencias correspondan a los hechos probados, incluyan la perspectiva de género y se apliquen estándares internacionales de derechos humanos.

### ***Oficiosidad***

Los casos de violencia contra las mujeres deben seguir de oficio y sin dilaciones, sin que sea condición el impulso de la víctima o esperar que ella produzca las pruebas. Es responsabilidad del Ministerio Público la carga de la prueba. El eventual desistimiento de una denuncia de violencia de género por parte de una mujer no debe interpretarse como expresión de que el hecho de violencia no haya ocurrido.



### **Multidisciplinariedad e integridad de los servicios**

Los servicios de atención deben contar con personal multidisciplinario del área legal, psicológica y social, principalmente, para brindar a las mujeres información adecuada, acompañamiento durante el proceso y terapia para su recuperación.

### **No revictimización**

El personal de atención debe tomar medidas para evitar el contacto de la víctima con el agresor y el realizar procedimientos reiterados que impliquen que la víctima reviva una y otra vez los hechos de violencia.

En ningún caso deben referirse al hecho sufrido en términos incriminatorios, culpabilizadores o estigmatizantes. Tampoco opinar o emitir juicios de valor sobre la mujer, sus roles y sus decisiones.

### **Privacidad y confidencialidad**

Es importante brindar privacidad, confidencialidad y comodidad en el servicio para lograr la aceptabilidad de las mujeres en situación de violencia. Deben adoptarse las medidas necesarias en cuanto a infraestructura, equipamiento y recursos humanos, que garanticen que las mujeres en situación de violencia cuentan con privacidad

Debe existir reserva sobre la identidad, imagen y datos de las víctimas, así como, sobre el proceso y durante las audiencias salvo que la víctima autorice que sea público.

### **Adecuada recolección y protección de pruebas (cadena de custodia)**

La cadena de custodia es un sistema de seguridad para la preservación de las evidencias cuyo objetivo es garantizar la integridad, conservación e inalterabilidad de las mismas, desde el momento en que han sido colectadas, custodiadas, transportadas, procesadas y presentadas en los estrados judiciales como medio de prueba, hasta su disposición final. Cada servidor por cuyas manos pase el material probatorio debe convertirse en un eslabón verificable y comprobable de la cadena, y establecer marcas personales, sellos u otros medios para autenticarlo.

### **Plazo razonable**

Se deben simplificar los procedimientos de la justicia penal y acortar los procedimientos, para brindar una justicia pronta.

### **Confianza**

Las mujeres acuden a los servicios de atención en búsqueda de protección y justicia, y el primer contacto en particular reforzará su confianza o no en la institución, así como la efectividad de su respuesta a lo largo del proceso.

### **Reparación**

Las mujeres en situación de violencia tienen derecho a la reparación del daño físico, psicológico y material que hubieran sufrido, por lo que toda resolución que ponga fin al proceso debe imponer como condición que se cumpla con la reparación integral para la víctima.

