



alianza
libres
sin
violencia

**TERCER INFORME
SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL
ESTÁNDAR DE LA DEBIDA DILIGENCIA
EN LA ATENCIÓN A MUJERES EN
SITUACIÓN DE VIOLENCIA**

Datos 2015-2017



**TERCER INFORME SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL
ESTÁNDAR DE LA DEBIDA DILIGENCIA EN LA ATENCIÓN
A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA**

Datos 2015-2017

Bolivia, 2017

Tercer informe sobre el cumplimiento del estándar de la debida diligencia en la atención a mujeres en situación de violencia

Datos 2015-2017

Dirección

Diana Urioste (Conexión Fondo de Emancipación)

Coordinación informe

Mónica Bayá Camargo (Comunidad de Derechos Humanos)

Responsable nacional de monitoreo y sistematización

Janeth Nogales López (Comunidad de Derechos Humanos)

Responsables departamentales de monitoreo

Juana Rojas Muñoz (Cobija - Abogada independiente)

María Virginia Orsi Áñez (Trinidad - CooMujer)

Ana Paola García Villagómez (Santa Cruz - Casa de la Mujer)

Yubithsa Jinky Irusta Ulloa (Cochabamba - Oficina Jurídica para la Mujer)

Hernán Percy Ortiz Cussi (La Paz, Oruro, Potosí - Capacitación y Derechos Ciudadanos, CDC)

Carolina Sivila Padilla (Sucre - Centro Juana Azurduy)

María Fernanda Valencia Tejerina (Tarija - Equipo de Comunicación Alternativa con Mujeres, ECAM)

Lourdes Marcela Flores Soliz (El Alto - Centro de Promoción de la Mujer Gregoria Apaza, CPMGA)

Depósito legal

16-3-1792-18

Cuidado de edición

Claudia Dorado Sánchez

Diagramación e impresión

Área de Impresión

Presentación

La Ley N° 348, “Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia”, de 9 de marzo de 2013, tiene por objetivo establecer mecanismos, medidas y políticas integrales de prevención, atención, protección y reparación a las mujeres en situación de violencia, así como la persecución y la sanción a los agresores, con el fin de garantizar a las víctimas una vida digna y el ejercicio pleno de sus derechos.

En ese marco, Alianza Libres Sin Violencia, como plataforma que aglutina a más de 60 organizaciones que actúan a nivel nacional, promueve el acceso a la justicia de las mujeres en situación de violencia, además de vigilar la correcta aplicación de la Ley N° 348. Es así que desde hace tres años viene realizando el monitoreo a la calidad de los servicios públicos que atienden a mujeres en situación de violencia (Fuerza Especial de Lucha contra la Violencia -FELCV, Ministerio Público, Instituto de Investigaciones Forenses - IDIF y Órgano Judicial), bajo los parámetros del estándar de la debida diligencia como norma fundada en el derecho internacional de los derechos humanos que establece una serie de principios que deben ser observados por los/as operadores/as de justicia en los casos de violencia contra las mujeres.

En este documento, compartimos los resultados del monitoreo realizado por las instituciones de Alianza Libres sin Violencia, por medio de instrumentos aplicados en 30 municipios a nivel nacional, además de los datos comparati-

vos de las gestiones 2015, 2016 y 2017, los cuales nos permiten identificar algunas mejoras en los servicios así como constatar la persistencia de deficiencias que obstaculizan el acceso a la justicia de las mujeres en situación de violencia. Esperamos que esta información permita a las autoridades tomar medidas para continuar mejorando los servicios en beneficio de las mujeres y de la sociedad en su conjunto.

Agradecemos a todas las instituciones que nos brindaron su colaboración para realizar el relevamiento de información, a la FELCV, al Ministerio Público, al Órgano Judicial y, en especial, a las usuarias de esos servicios, que compartieron sus percepciones y sus experiencias, así como al equipo de abogadas litigantes de las instituciones parte de Alianza Libres sin Violencia que realizaron el monitoreo en sus departamentos.

La Paz, diciembre de 2017

Siglas y acrónimos

CEJIL	Centro por la Justicia y el Derecho Internacional
CIDH	Comisión Interamericana de Derechos Humanos
Corte IDH	Corte Interamericana de Derechos Humanos
FELCC	Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen
FELCV	Fuerza Especial de Lucha contra la Violencia
IDH	Impuesto directo a los hidrocarburos
IDIF	Instituto de Investigaciones Forenses
ITS	Infección de transmisión sexual
OEA	Organización de los Estados Americanos
ONG	Organización no gubernamental
ONU	Organización de las Naciones Unidas
UNODC ROPAN	Oficina Regional de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito para Centroamérica y el Caribe en Panamá
SIDH	Sistema Interamericano de Derechos Humanos
SIJPLU	Servicio Integral de Justicia Plurinacional
SLIM	Servicio Legal Integral Municipal
VIH	Virus de la inmunodeficiencia humana

Índice general

	<i>Páginas</i>
1. Introducción	17
2. Metodología	19
2.1. Servicios públicos monitoreados	19
2.2. Cobertura y muestra	19
2.3. Instrumentos de investigación aplicados	20
2.4. Áreas de medición	20
3. Resultados del monitoreo por institución	25
3.1. Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia (FELCV)	25
3.1.1. Trato digno	25
3.1.2. Atención inmediata	27
3.1.3. Auxilio inmediato, seguimiento y acompañamiento	34
3.1.4. Información clara, veraz y oportuna	43
3.1.5. Atención integral	48
3.1.6. Gratuidad del servicio	49
3.1.7. Valoración de riesgo y efectividad de las medidas de protección	51
3.1.8. Especialidad del personal	54
3.1.9. No revictimización	59
3.1.10. Infraestructura adecuada y privacidad	65
3.1.11. Recolección y preservación de pruebas	66
3.1.12. Plazo razonable y continuidad del proceso	68
3.1.13. Confianza en el servicio	69
3.2. Ministerio Público	70
3.2.1. Trato digno	70
3.2.2. Atención inmediata	72
3.2.3. Información clara, veraz y oportuna	74
3.2.4. Atención integral	78

3.2.5. Valoración de riesgo y efectividad de las medidas de protección	82
3.2.6. Oficiosidad	96
3.2.7. Especialidad del personal	98
3.2.8. No revictimización	104
3.2.9. Infraestructura adecuada y privacidad	105
3.2.10. Plazo razonable y continuidad del proceso	107
3.2.11. Confianza en el servicio	111
3.2.12. Reparación	112
3.3. Instituto de Investigaciones Forenses (IDIF)	114
3.3.1. Trato digno	114
3.3.2. Atención inmediata	116
3.3.3. Gratuidad del servicio	121
3.3.4. Especialidad del personal	122
3.3.5. Confianza en el servicio	124
3.3.6. No revictimización	125
3.3.7. Infraestructura adecuada y privacidad	126
3.4. Órgano Judicial	128
3.4.1. Trato digno	128
3.4.2. Atención inmediata	129
3.4.3. Información clara, veraz y oportuna	130
3.4.4. Gratuidad del servicio	131
3.4.5. Valoración de riesgo y efectividad de las medidas de protección	132
3.4.6. Especialidad del personal	134
3.4.7. Confianza en el servicio	137
3.4.8. Infraestructura adecuada y privacidad	138
3.4.9. Plazo razonable y continuidad del proceso	139
4. Conclusiones y recomendaciones	143
4.1. Aspectos positivos	143
4.2. Motivos de preocupación y recomendaciones	143
Anexo	147

Índice de tablas y de gráficos

		<i>Páginas</i>
Tabla 1	Indicadores de la debida diligencia en casos de violencia	22
Tabla 2	Dimensiones que establecen parámetros óptimos de cumplimiento	147
Gráfico 1	Percepciones de las usuarias sobre el trato digno en la FELCV (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	25
Gráfico 2	Percepciones de las usuarias por las que consideraban que el trato en la FELCV fue malo (Nacional, 2017)	26
Gráfico 3	Percepciones de las usuarias sobre la inmediatez en la atención en la FELCV (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	27
Gráfico 4	Percepciones de las usuarias sobre cuánto tiempo más tuvieron que esperar para ser atendidas en la FELCV (Nacional, 2017)	29
Gráfico 5	Casos en los que la declaración de las usuarias de la FELCV fue tomada dentro de las 24 horas después de sentada la denuncia (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	30
Gráfico 6	Denuncias por delitos de violencia recibidas en la FELCV (Nacional, 2016 y 2017)	31
Gráfico 7	Causas por las que no recibieron su denuncia en la FELCV (Nacional, 2016 y 2017)	32
Gráfico 8	Casos en los que se procedió a la aprehensión del presunto responsable (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	33
Gráfico 9	Usuarias que necesitaban atención médica al llegar a la FELCV (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	34
Gráfico 10	Casos en los que la FELCV acompañó a las usuarias heridas a centros de salud (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	35

Gráfico 11	Causas por las que la FELCV no acompañó a las usuarias heridas a servicios de salud (Nacional, 2016 y 2017)	36
Gráfico 12	Casos en los que las usuarias de la FELCV solicitaron ser acompañadas a un lugar seguro (Nacional, 2016 y 2017)	37
Gráfico 13	Casos en los que las usuarias solicitaron ser acompañadas a un lugar seguro y la FELCV no lo hizo (Nacional, 2016 y 2017)	38
Gráfico 14	Casos de delitos sexuales en los que las usuarias de la FELCV recibieron información sobre anticoncepción de emergencia o tratamiento contra ITS y VIH (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	39
Gráfico 15	Casos en los que la FELCV realizó seguimiento de 72 horas a las usuarias luego de presentada la denuncia, según la revisión de procesos (Nacional, 2016 y 2017)	40
Gráfico 16	Casos en los que la FELCV realizó el seguimiento de 72 horas a las usuarias luego de presentada la denuncia, según las encuestas (Nacional, 2016 y 2017)	41
Gráfico 17	Motivos por los que la FELCV realizó el seguimiento de 72 horas (Nacional, 2016 y 2017)	42
Gráfico 18	Percepciones de las usuarias sobre la calidad de la orientación recibida en la FELCV (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	43
Gráfico 19	Usuarias de la FELCV que recibieron información sobre su proceso (Nacional, 2016 y 2017)	44
Gráfico 20	Usuarias de la FELCV que recibieron información sobre los servicios disponibles (Nacional, 2016 y 2017)	45
Gráfico 21	Usuarias de la FELCV que recibieron información sobre las medidas para su seguridad (Nacional, 2016 y 2017)	46
Gráfico 22	Usuarias de la FELCV que recibieron copia de la denuncia (Nacional, 2016 y 2017)	47
Gráfico 23	Usuarias de la FELCV que recibieron atención multidisciplinaria (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	48
Gráfico 24	Casos en los que las usuarias de la FELCV realizaron gastos en la investigación (Nacional, 2016 y 2017)	49

Gráfico 25	Casos en los que se realizó la valoración de riesgo de la víctima en la FELCV (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	51
Gráfico 26	Casos en los que se hicieron preguntas a las usuarias sobre si se encontraban en situación de riesgo de sufrir nuevos hechos de violencia (Nacional, 2017)	52
Gráfico 27	Casos en los que se entregó a la víctima la copia del Formulario de Valoración de Riesgo en la FELCV (Nacional, 2017)	53
Gráfico 28	Percepciones de las usuarias de la FELCV sobre la toma de declaración (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	54
Gráfico 29	Casos en los que en la FELCV se trató de convencer a la víctima de no sentar la denuncia (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	55
Gráfico 30	Argumentos con los que se trató de convencer a la víctima de no sentar la denuncia - ¿Por qué razón? (Nacional, 2017)	56
Gráfico 31	Usuarias de la FELCV a las que en algún momento quisieron reconciliarlas con su pareja (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	57
Gráfico 32	Percepciones de las usuarias de la FELCV respecto a si tuvieron que contar el caso a más de un policía (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	59
Gráfico 33	Casos en los que la víctima tuvo que hacer una declaración ampliatoria (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	60
Gráfico 34	Casos en los que el imputado tuvo que hacer una declaración ampliatoria (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	61
Gráfico 35	Casos en los que la víctima tuvo contacto con su agresor durante su permanencia en la FELCV (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	62
Gráfico 36	Casos en los que la víctima llevó la citación al agresor (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	63
Gráfico 37	Casos en los que en la FELCV se practicó el anticipo de prueba (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	64
Gráfico 38	Percepciones de las usuarias de la FELCV sobre la privacidad en la atención recibida (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	65

Gráfico 39	Cumplimiento de la cadena de custodia (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	66
Gráfico 40	Casos en los que la investigación preliminar concluyó dentro del plazo (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	68
Gráfico 41	Confianza de las usuarias en la FELCV (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	69
Gráfico 42	Percepciones de las usuarias sobre el trato digno en el Ministerio Público (Nacional, 2016 y 2017)	70
Gráfico 43	Percepciones de las usuarias sobre por qué consideraban que el trato en el Ministerio Público fue malo (Nacional, 2017)	71
Gráfico 44	Percepciones de las usuarias sobre la inmediatez en la atención en el Ministerio Público (Nacional, 2016 y 2017)	72
Gráfico 45	Percepciones de las usuarias sobre cuánto tiempo más esperaron para ser atendidas en el Ministerio Público (Nacional, 2017)	73
Gráfico 46	Percepciones de las usuarias sobre la orientación recibida en el Ministerio Público (Nacional, 2016 y 2017)	74
Gráfico 47	Usuarias que recibieron información en el Ministerio Público sobre su proceso (Nacional, 2016 y 2017)	75
Gráfico 48	Usuarias que recibieron información en el Ministerio Público sobre los servicios disponibles (Nacional, 2016 y 2017)	76
Gráfico 49	Usuarias que recibieron información en el Ministerio Público sobre las medidas para su seguridad (Nacional, 2016 y 2017)	77
Gráfico 50	Usuarias del Ministerio Público que recibieron atención multidisciplinaria en esa institución (Nacional, 2016 y 2017)	78
Gráfico 51	Casos en los que el Ministerio Público solicitó servicios para la víctima (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	79
Gráfico 52	Tipo de servicios solicitados por el Ministerio Público para la víctima (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	80

Gráfico 53	Instituciones a las que el Ministerio Público solicitó servicios para las mujeres (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	81
Gráfico 54	Casos en los que se realizó la valoración de riesgo de la víctima en el Ministerio Público (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	82
Gráfico 55	Momento en el que se realizó la valoración de riesgo en el Ministerio Público (Nacional, 2016 y 2017)	83
Gráfico 56	Casos en los que el Ministerio Público dispuso las medidas de protección (Nacional, 2017)	84
Gráfico 57	Casos en los que el Ministerio Público utilizó la valoración de riesgo para disponer las medidas de protección (Nacional, 2017)	86
Gráfico 58	Tiempo en el que el Ministerio Público dispuso las medidas de protección (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	87
Gráfico 59	Acto procesal a través del cual el Ministerio Público dispuso las medidas de protección (Nacional, 2016 y 2017)	88
Gráfico 60	Percepciones de las usuarias del Ministerio Público sobre la pertinencia de las medidas de protección (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	89
Gráfico 61	Casos en los que el/la fiscal fijó audiencia entre el denunciado y la víctima para disponer las medidas de protección (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	90
Gráfico 62	Casos en los que las medidas de protección habrían sido cumplidas por el denunciado (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	91
Gráfico 63	Casos en los que el Ministerio Público asumió acciones frente al incumplimiento de las medidas de protección (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	92
Gráfico 64	Casos en los que los/as fiscales solicitaron la homologación de las medidas de protección (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	93
Gráfico 65	Tiempo en el que los/as fiscales solicitaron la homologación (Nacional, 2016 y 2017)	94
Gráfico 66	Casos en los que el Ministerio Público solicitó la homologación de las medidas de protección con una fundamentación (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	95

Gráfico 67	Usuaris del Ministerio Público a las que se trató de convencer de no hacer la denuncia o de retirarla (Nacional, 2016 y 2017)	98
Gráfico 68	Usuaris del Ministerio Público a las que en algún momento se les sugirió que debían conciliar con el agresor (Nacional, 2016 y 2017)	99
Gráfico 69	Usuaris del Ministerio Público a las que en algún momento se les sugirió que debían conciliar con el agresor - <i>¿Por qué razón?</i> (Nacional, 2017)	100
Gráfico 70	Casos en los que la tipificación provisional del delito se adecúa a los hechos (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	101
Gráfico 71	Casos en los que el/la fiscal presentó el requerimiento conclusivo en el plazo (Nacional, 2016 y 2017)	102
Gráfico 72	Requerimientos conclusivos de la Fiscalía suficientemente fundamentados (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	103
Gráfico 73	Casos en los que la víctima tuvo contacto con el agresor durante su permanencia en el Ministerio Público (Nacional, 2016 y 2017)	104
Gráfico 74	Percepciones de las usuarias del Ministerio Público sobre el equipamiento y la infraestructura del lugar (Nacional, 2016 y 2017)	105
Gráfico 75	Percepciones de las usuarias del Ministerio Público sobre la privacidad en la atención recibida (Nacional, 2016 y 2017)	106
Gráfico 76	Tiempo después de presentada la denuncia en el que se asignó al/la fiscal de materia (Nacional, 2016 y 2017)	107
Gráfico 77	Plazo en el que se presentó el informe de inicio de la investigación después de puesta la denuncia (Nacional, 2016 y 2017)	108
Gráfico 78	Casos en los que el/la fiscal aplicó una salida alternativa (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	109
Gráfico 79	Porcentaje según el tipo de salidas alternativas aplicadas (Nacional, 2016 y 2017)	110
Gráfico 80	Confianza de las usuarias en el Ministerio Público (Nacional, 2016 y 2017)	111

Gráfico 81	Casos en los que el/la fiscal aplicó una medida de reparación en la salida alternativa (Nacional, 2016 y 2017)	112
Gráfico 82	Tipo de reparación que el/la fiscal aplicó en la salida alternativa (Nacional, 2016 y 2017)	113
Gráfico 83	Percepciones de las usuarias sobre el trato digno en el IDIF (Nacional, 2016 y 2017)	114
Gráfico 84	Percepciones de las usuarias sobre por qué consideraban que el trato en el IDIF fue malo (Nacional, 2017)	115
Gráfico 85	Percepciones de las usuarias sobre la inmediatez en la atención en el IDIF (Nacional, 2016 y 2017)	116
Gráfico 86	Percepciones de las usuarias sobre cuánto tiempo más tuvieron que esperar para ser atendidas en el IDIF (Nacional, 2017)	117
Gráfico 87	Percepciones de las usuarias sobre si las atendieron cuando fueron al IDIF (Nacional, 2017)	118
Gráfico 88	Razones por las que no atendieron a las usuarias del IDIF (Nacional, 2017)	119
Gráfico 89	Casos en los que el examen médico forense se realizó dentro de las 24 horas de presentada la denuncia (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	120
Gráfico 90	Percepciones de las usuarias del IDIF sobre si les solicitaron guantes u otros implementos para ser atendidas (Nacional, 2016 y 2017)	121
Gráfico 91	Percepciones de las usuarias del IDIF sobre si les pidieron algún requisito para ser atendidas (Nacional, 2016 y 2017)	122
Gráfico 92	Percepciones de las usuarias del IDIF sobre qué requisitos les pidieron para ser atendidas (Nacional, 2016 y 2017)	123
Gráfico 93	Percepciones de las usuarias sobre si confían en el trabajo del IDIF (Nacional, 2017)	124
Gráfico 94	Percepciones de las usuarias del IDIF sobre si les hicieron preguntas que las incomodaron (Nacional, 2016 y 2017)	125
Gráfico 95	Percepciones de las usuarias del IDIF sobre el equipamiento y la infraestructura del lugar (Nacional, 2016 y 2017)	126

Gráfico 96	Percepciones de las usuarias del IDIF sobre la privacidad en la atención recibida (Nacional, 2016 y 2017)	127
Gráfico 97	Percepciones de las usuarias sobre el trato digno en el Órgano Judicial por parte del/la juez/a y del/la secretario/a (Nacional, 2016 y 2017)	128
Gráfico 98	Percepciones de las usuarias sobre la inmediatez en la atención en el Órgano Judicial (Nacional, 2016 y 2017)	129
Gráfico 99	Percepciones de las usuarias sobre la información recibida en el Órgano Judicial sobre sus casos (Nacional, 2016 y 2017)	130
Gráfico 100	Percepciones de las usuarias del Órgano Judicial sobre si los funcionarios del Juzgado les hicieron algún cobro (Nacional, 2016 y 2017)	131
Gráfico 101	Motivo del cobro realizado a las usuarias del Órgano Judicial por parte del personal del Juzgado (Nacional, 2016 y 2017)	132
Gráfico 102	Casos en los que el/la juez/a realizó la homologación de las medidas de protección (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	133
Gráfico 103	Casos en los que en la sentencia se utilizó la jurisprudencia nacional (Nacional, 2016 y 2017)	134
Gráfico 104	Casos en los que en la sentencia se utilizó la jurisprudencia internacional (Nacional, 2016 y 2017)	135
Gráfico 105	Sentencias y resoluciones en las que se emplearon tratados internacionales de derechos humanos de las mujeres (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	136
Gráfico 106	Percepciones de las usuarias del Órgano Judicial sobre si confían en el servicio (Nacional, 2017)	137
Gráfico 107	Percepciones de las usuarias del Órgano Judicial sobre el equipamiento y la infraestructura de los juzgados (Nacional, 2016 y 2017)	138
Gráfico 108	Veces en las que se suspendió la audiencia de medidas cautelares (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	139
Gráfico 109	Causas de la suspensión de la audiencia de medidas cautelares (Nacional, 2015, 2016 y 2017)	140

1. Introducción

Alianza Libres Sin Violencia, por tercer año consecutivo, realizó el monitoreo al cumplimiento del estándar de la debida diligencia en la atención a mujeres en situación de violencia por parte de los servicios públicos previstos en la Ley N° 348, “Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia”.

La fuente de esta información es la percepción de las usuarias sobre los servicios que las atendieron, la cual fue recogida mediante encuestas y datos extraídos de procesos judiciales por delitos de violencia contra las mujeres previstos en la Ley N° 348.

El análisis comparativo de los datos obtenidos en el periodo 2015-2017 muestra varios indicadores respecto a los cuales se evidencian mejoras en los servicios, así como otros en los que la calidad de los servicios continúa siendo deficiente, por lo que se requiere adoptar medidas en diferentes áreas. En ese sentido, este informe pretende contribuir a orientar las acciones y las medidas institucionales para lograr un mayor acceso a la justicia por parte de las mujeres en situación de violencia.

2. Metodología

Alianza Libres sin Violencia realizó el monitoreo al cumplimiento de los principios del estándar de la debida diligencia en los servicios públicos que prestan atención a mujeres en situación de violencia mediante el seguimiento de casos y la aplicación de encuestas a las usuarias, esto para promover acciones de mejora de dichas instancias.

La medición realizada fue de tipo cuanti-cualitativo, lo cual permitió verificar el cumplimiento del estándar de la debida diligencia, tal cual manda la Ley N° 348, “Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia”: prevenir, proteger, sancionar y reparar el daño ocasionado a las víctimas de violencia.

2.1. Servicios públicos monitoreados

Los servicios públicos de atención a mujeres en situación de violencia monitoreados, en cuanto al cumplimiento del estándar de la debida diligencia, fueron los siguientes:

- Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia (FELCV).
- Ministerio Público.
- Instituto de Investigaciones Forenses (IDIF).
- Órgano Judicial.

2.2. Cobertura y muestra

El monitoreo se realizó en 30 municipios a nivel nacional: La Paz, Coroico, Copacabana, El Alto, Viacha, Achacachi, Santa Cruz, Cotoca, Camiri, San Ignacio de Velasco, Vallegrande, Cochabamba, Quillacollo, Tiquipaya, Sacaba, Anzaldo, Trinidad, Reyes, Cobija, Sucre, Monteagudo, Potosí, Tupiza, Oruro, Huanuni, Tarija, San Lorenzo, Padcaya, Yacuiba y Villa Montes.

En la gestión 2017, se aplicaron 1.029 encuestas a las usuarias de los servicios y se revisaron 401 procesos por delitos de violencia contra las mujeres iniciados entre junio de 2016 y octubre de 2017. Los procesos revisados corresponden a delitos de feminicidio, violencia familiar y doméstica, lesiones y violación.

2.3. Instrumentos de investigación aplicados

Las siguientes herramientas fueron las desarrolladas y aplicadas en el monitoreo:

1. **Encuesta de percepción sobre el cumplimiento del estándar de la debida diligencia en la atención de hechos de violencia dirigida a usuarias de la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia (FELCV).** Fue aplicada en las instalaciones de la FELCV a las usuarias que acudieron a esa instancia de denuncia durante el monitoreo.
2. **Encuesta de percepción sobre el cumplimiento del estándar de la debida diligencia en la atención en hechos de violencia dirigida a usuarias del Ministerio Público.** Fue aplicada en las instalaciones del Ministerio Público a las usuarias que acudieron a esa instancia de denuncia durante el monitoreo.
3. **Encuesta de percepción sobre el cumplimiento del estándar de la debida diligencia en la atención en hechos de violencia dirigida a usuarias del Instituto de Investigaciones Forenses (IDIF).** Fue aplicada en las instalaciones del IDIF a las usuarias que acudieron a esa instancia de revisión médica durante el monitoreo.
4. **Encuesta de percepción sobre el cumplimiento del estándar de la debida diligencia en la atención en hechos de violencia dirigida a usuarias del Órgano Judicial.** Fue aplicada en las instalaciones de los Tribunales Departamentales a 250 usuarias que acudieron a esa instancia de tramitación de la denuncia durante el monitoreo.
5. **Formulario para la revisión de procesos por hechos de violencia.** Fue aplicado en la revisión de procesos en los juzgados. Los casos estudiados corresponden a los delitos de violencia familiar y doméstica, violación, abuso sexual, feminicidio y otros producidos en relaciones de pareja, como lesiones graves, lesiones gravísimas y actos sexuales abusivos. Es decir, se monitorearon procesos por delitos contra la vida, la integridad y la libertad sexual de las mujeres en el marco de la Ley N° 348.

La información fue recogida mediante la aplicación de esas herramientas de forma anual y presentada de manera comparativa en el “Informe de cumplimiento del estándar de la debida diligencia en la atención a mujeres en situación de violencia”, lo que permite identificar mejoras y retrocesos en el periodo 2015-2017. No obstante, debe aclararse que las herramientas aplicadas en el monitoreo sufrieron modificaciones, pues con los años se incluyeron algunas variables, por lo que en algunos puntos no se cuenta con información de las tres gestiones respecto a esas variables.

2.4. Áreas de medición

La satisfacción del estándar de la debida diligencia frente a la violencia de género requiere que se asegure la aplicación efectiva del marco legal vigente, de las políticas de prevención y de las prácticas que permitan actuar de manera eficaz ante las denuncias, en sintonía con los criterios establecidos en el marco normativo de los derechos humanos. La Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) afirmó que “la estrecha relación entre la discriminación, la violencia y la debida diligencia, enfatizando que la falla del Estado de actuar con debida

diligencia para proteger a las mujeres de la violencia, constituye una forma de discriminación, y una negación de su derecho a la igual protección de la ley”¹.

Los organismos internacionales “han establecido de modo consistente que el Estado puede incurrir en responsabilidad internacional por no actuar con la debida diligencia para prevenir, investigar, sancionar y reparar los actos de violencia contra la mujer; un deber aplicable a los actos cometidos por particulares en ciertas circunstancias”².

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, tales como: la oficiosidad, la oportunidad, la competencia, la independencia y la imparcialidad, la exhaustividad y la participación de las víctimas y de sus familiares. Así también, 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. Dichos principios contienen normas mínimas de actuación que deben ser aseguradas, lo que no implica que se mida a todos los Estados con la misma vara, sino de acuerdo con los propios parámetros que establecen las normas internas de cada uno, siempre que no sean contrarias al derecho internacional de los derechos humanos. En el caso de Bolivia, la legislación en esta materia es concordante con todos los principios del estándar de la debida diligencia.

Esos principios permitieron definir las variables o dimensiones que fueron objeto del monitoreo, para lo cual se establecieron ciertos parámetros que responden a los deberes de los servicios públicos de atención y a los derechos y las garantías de las mujeres en situación de violencia establecidos en la Ley N° 348.

Los resultados obtenidos permiten valorar el grado de cumplimiento del estándar de la debida diligencia, que hacen, a su vez, a la calidad de los servicios públicos. En sentido amplio, la idea de calidad funciona como un criterio de valoración respecto a las características que lo componen y a la satisfacción del usuario. Entenderemos calidad, en este caso, como el conjunto de características de un servicio que permite satisfacer las necesidades de las mujeres en situación de violencia y de trata, para dar respuestas adecuadas y viables a las necesidades de las víctimas y al cese de violencia.

Una atención de calidad garantiza un buen servicio y es señal de que se está trabajando bien por medio de personal especializado, procedimientos idóneos, actuaciones correctas y medios apropiados para brindar el auxilio y la protección adecuados, investigaciones eficientes que permitan la identificación y la sanción de los responsables, así como la reparación para las víctimas. Para esto se emplean de modo eficiente los recursos institucionales con los que cuentan esos servicios.

En el presente documento, el parámetro para medir la calidad de los servicios fue el cumplimiento de los principios del estándar de la debida diligencia; es decir, las dimensiones objeto del monitoreo realizado.

1 Centro por la Justicia y el Derecho Internacional (CEJIL), *La debida diligencia en la actuación del Ministerio Público Fiscal en casos de violencia de género*, (Buenos Aires, 2013: 48).

2 CIDH, “Jessica Lenahan (Gonzales) y otros”, Caso N° 12.626, Informe N° 80/11, de 21 de julio de 2011, párrafo 126.

Tabla 1
Indicadores de la debida diligencia en casos de violencia

DIMENSIONES OBJETO DEL MONITOREO	DESCRIPCIÓN
1. Trato digno	Las mujeres en situación de violencia y sus familiares deben recibir en todas las instancias un trato prioritario, digno y preferencial, con respeto, calidad y calidez ³ . Es por ello indispensable que en la atención se muestre respeto, amabilidad e interés en el problema.
2. Atención inmediata	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 ⁴ . Debe cumplirse con el principio de informalidad y en ningún caso rechazar la denuncia por no contar con documentos de identidad, que pueden presentarse luego, o por no adjuntar pruebas, que deben obtenerse después de la denuncia.
3. Auxilio inmediato, seguimiento y acompañamiento	El personal policial encargado del auxilio y de la atención a mujeres en situación de violencia debe actuar con celeridad y diligencia para, ante todo, preservar su vida e integridad, socorriéndola, brindándole seguridad, realizando el acompañamiento al servicio médico de emergencia, al domicilio u a otro lugar seguro, realizando el seguimiento dentro de las 72 horas y haciendo cumplir las medidas de protección ⁵ .
4. Información clara, veraz y oportuna	Debe brindarse información sobre los derechos y las garantías que protegen a las mujeres, los pasos procesales a seguir, pero de forma sencilla, con términos que sean comprensibles ⁶ . De igual manera sobre los servicios y todos los medios que permitan a las mujeres el cese de la violencia y la recuperación física y emocional.
5. Servicios multidisciplinarios	Los servicios de atención deben contar con personal multidisciplinario de las áreas legal, psicológica y social, principalmente, para brindar a las mujeres información adecuada, acompañamiento durante el proceso y terapia para su recuperación ⁷ .
6. 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 sus familiares, sino asumidos por las instituciones responsables de la atención ⁸ .
7. Valoración de riesgo y efectividad de las medidas de protección	La valoración del riesgo es una herramienta crucial para ayudar a la Policía y a la Fiscalía a determinar el grado de seguridad o de riesgo para la víctima de sufrir más violencia en el futuro, y así asegurar que reciba la protección ⁹ adecuada y ayudarla a desarrollar un plan de seguridad para preservar su vida e integridad en el futuro y la de sus hijos, hijas u otros dependientes ¹⁰ . La identificación de factores de riesgo que enfrenta la persona, tanto a nivel personal como familiar, contribuirá a que se tenga mayor claridad sobre los riesgos a corto y a mediano plazo, y acerca de las medidas de protección que el/la fiscal debe disponer, fundadamente, y que la autoridad judicial debe homologar. La Fiscalía y la Policía deben actuar de manera oportuna ante el incumplimiento de las medidas de protección por parte del presunto agresor.
8. 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 las mujeres un trato respetuoso, digno y eficaz ¹¹ . La especialidad contempla tanto competencias técnicas como aptitudes libres de sesgos de género y apego a la ley. Se expresa en que la mujer no sea culpabilizada por los hechos de violencia, no se la desaliente para continuar con la denuncia y el proceso, no se promueva la conciliación, se tipifique adecuadamente el delito, se realicen las investigaciones pertinentes y oportunas, los informes policiales sean debidamente elaborados, se fundamenten adecuadamente las resoluciones fiscales y judiciales, las sentencias correspondan a los hechos probados y se apliquen estándares internacionales de derechos humanos en su argumentación.

9. No revictimización	La revictimización es la suma de acciones u omisiones que generan en la persona un recuerdo victimizante (la persona recuerda y revive lo ocurrido en el momento del hecho delictivo), que conlleva estados de ansiedad, estrés, angustia y malas relaciones interpersonales que afectan su vida cotidiana ¹² . El personal de atención no debe incurrir en actos ni seguir procedimientos revictimizantes ¹³ . La separación de la víctima y el agresor es fundamental, así como evitar en todo momento ponerla en una situación de peligro, como cuando se le pide a ella realizar las citaciones.
10. Infraestructura adecuada y privacidad	Es importante brindar privacidad, confidencialidad y comodidad en el servicio para lograr la aceptabilidad de las mujeres en situación de violencia ¹⁴ . Deben adoptarse las medidas necesarias en cuanto a infraestructura, equipamiento y recursos humanos, que garanticen que las mujeres en situación de violencia no serán sometidas a revictimización ¹⁵ .
11. Recolección y protección de pruebas adecuada (cadena de custodia)	La cadena de custodia es un sistema de seguridad para la preservación de evidencias y/o de muestras, 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/a 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 de autenticarlo.
12. Plazo razonable y continuidad del proceso	Se deben simplificar los procedimientos de la justicia penal y acortar los procedimientos, para brindar una justicia pronta ¹⁶ .
13. Confianza	Las mujeres acuden a los servicios de atención en búsqueda de protección y de justicia, y el primer contacto en particular reforzará su confianza o no en la institución, así como la efectividad de su respuesta.
14. Reparación	Las mujeres en situación de violencia tienen derecho a la reparación ¹⁷ del daño físico, psicológico y material que hubieren sufrido, por lo que toda resolución que ponga fin al proceso debe imponer como condición que se cumpla con ella; de igual manera cuando se dispone una sentencia condenatoria respecto al agresor.

Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

3 Artículos 4 (numeral 4) y 94 de la Ley N° 348.

4 Artículo 86 (numeral 2) de la Ley N° 348.

5 Artículos 53, 55 y 58 de la Ley N° 348.

6 El reglamento de la Ley N° 348 establece que las instituciones promotoras y receptoras de la denuncia deben, en todas las etapas pertinentes del proceso legal, brindar información de forma diligente y adecuada a las mujeres en situación de violencia y en un idioma de su comprensión, sobre: a) sus derechos; b) las acciones a seguirse dentro de los procesos administrativos y judiciales pertinentes; c) los servicios, los mecanismos de apoyo y las medidas de protección disponibles; d) las oportunidades de obtener restitución y compensación a través del sistema judicial; y e) otros relativos a su situación.

7 Artículos 58 (parágrafo I, numeral 1) y 50 (parágrafo II, numeral 2) de la Ley N° 348.

8 Artículo 86 (numeral 1) de la Ley N° 348.

9 Artículo 35 de la Ley N° 348.

10 La Convención Belem do Pará dispone el deber del Estado de adoptar medidas jurídicas para conminar al agresor a abstenerse de hostigar, intimidar, amenazar, dañar o poner en peligro la vida de la mujer, de cualquier forma que atente contra su integridad o perjudique su propiedad.

11 Artículo 4.14. de la Ley N° 348. La Convención Belem do Pará establece que se debe fomentar la educación y la capacitación del personal en la administración de justicia, policial y demás funcionarios encargados de la aplicación de la ley, así como del personal a cuyo cargo esté la aplicación de las políticas de prevención, sanción y eliminación de la violencia contra la mujer.

12 Oficina Regional de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito para Centroamérica y el Caribe en Panamá (UNODC ROPAN), Equipo de Justicia Criminal y Reforma Penitenciaria.

13 Artículos 24, 33 (45 numeral 7), 58 (numeral 5), 61 (numeral 8) y 94 de la Ley N° 348.

14 Artículos 23, 27 y 86 (numeral 14) de la Ley N° 348.

15 Artículo 24 de la Ley N° 348.

16 Artículos 45 (numeral 1), 86 (numeral 2) y 94 de la Ley N° 348.

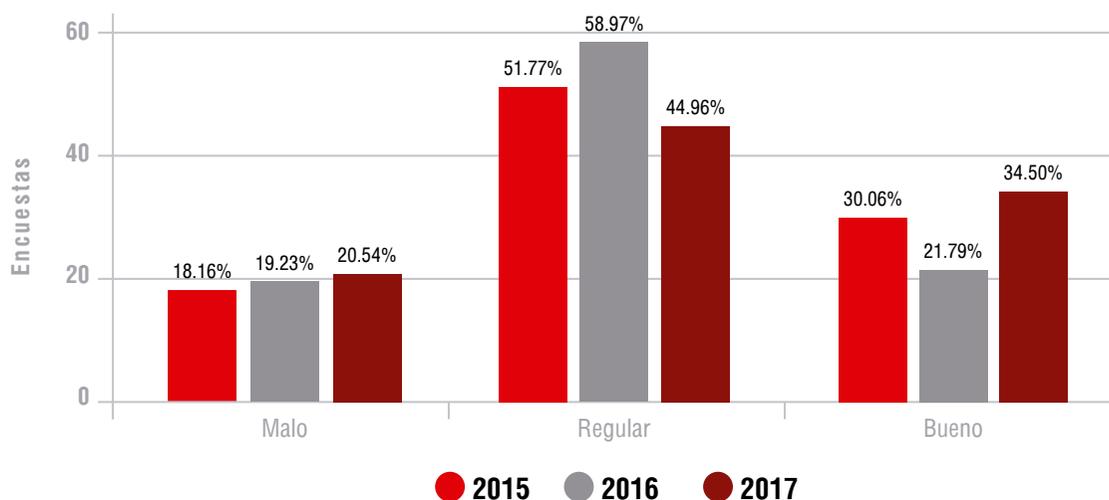
17 La Convención Belem do Pará establece que los Estados deben crear los mecanismos judiciales y administrativos necesarios para asegurar que la mujer objeto de violencia tenga acceso efectivo a resarcimiento, reparación del daño u otros medios de compensación justos y eficaces.

3. Resultados del monitoreo por institución

3.1. Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia (FELCV)

3.1.1. Trato digno

Gráfico 1
Percepciones de las usuarias sobre el trato digno en la FELCV
(Nacional, 2015, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Las percepciones de las usuarias de la FELCV con relación al trato recibido muestran un leve ascenso en la gestión 2017 respecto a las dos anteriores gestiones en cuanto a las que consideraron que fue bueno. Así, del 30% el 2015 subió al 35% el 2017. Sin embargo, en el periodo 2015-2017, no hubo un crecimiento paulatino, pues el porcentaje de mujeres que consideraron que el trato era bueno tuvo una caída el 2016, en comparación con el año anterior, por lo que la mejoría del 2017 es significativa; no obstante, aún está alejada del nivel óptimo.

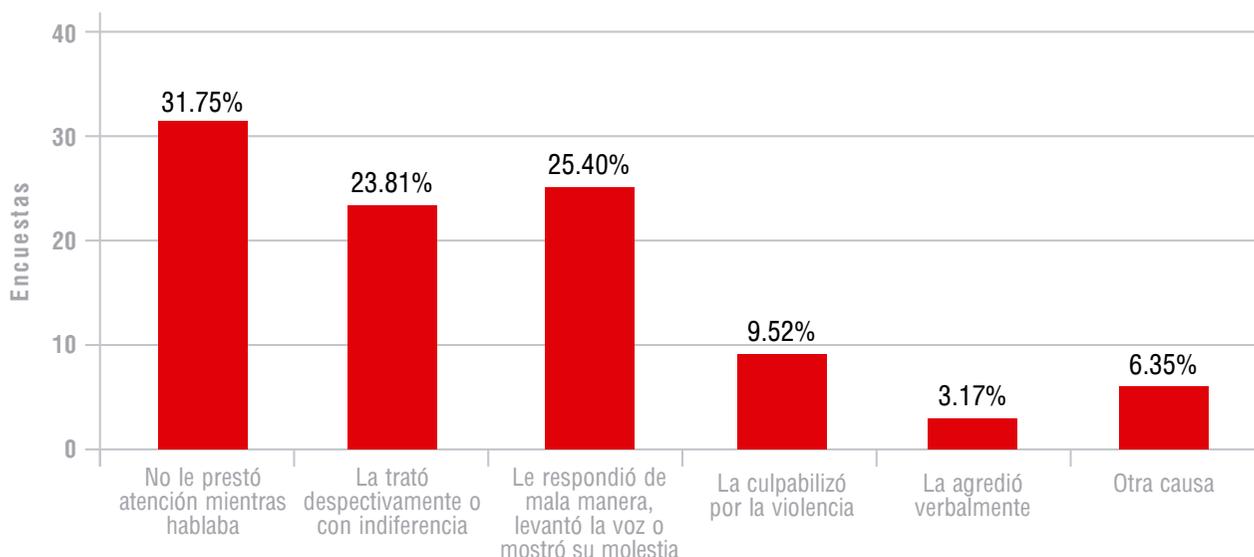
Por otra parte, podría ser un factor que influya en estos resultados el cambio constante de personal, que luego de ser capacitado y sensibilizado es destinado a otras unidades de la Policía, en tanto que el personal nuevo muchas veces no cuenta con esas herramientas para la atención de casos, lo cual repercute negativamente en el buen trato.

El porcentaje mayor de respuestas de las usuarias durante el periodo se encuentra entre quienes consideraron que el trato fue regular, lo cual muestra que aún no se brinda, en todos los casos, un trato digno, con calidad y calidez a las mujeres, tal como señala el artículo 4, numeral 4, de la Ley N° 348¹⁸.

El porcentaje menor, que oscila entre el 18% y el 20%, corresponde a quienes opinaron que el trato fue malo, opción que ha tenido un crecimiento leve pero que debe ser tomado en cuenta por la FELCV.

La falta de especialidad no solo se vincula a factores investigativos o jurídicos, sino también a la comprensión del fenómeno de la violencia y a las circunstancias particulares de las víctimas, que debieran llevar a brindarles un trato acorde a sus circunstancias.

Gráfico 2
Percepciones de las usuarias por las que consideraban que el trato en la FELCV fue malo
(Nacional, 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

De acuerdo con la información relevada y considerando que el trato malo durante el año 2017 llegó al 21%, se encontró que, de ese porcentaje, el 32% de las usuarias señalaron que el trato fue malo porque el/la investigador/a no les prestó atención mientras hablaban. Asimismo, el 24% dijo que fue porque las trataron despectivamente o con indiferencia; el 25%, porque les respondieron de mala manera, les levantaron la voz o les mostraron su molestia; el 10%, porque las culpabilizaron de la violencia; y el 3% porque las agredieron verbalmente.

18 Ley N° 348, artículo 4, numeral 4 ("Trato Digno"): "Las mujeres en situación de violencia reciben un trato prioritario, digno y preferencial, con respeto, calidad y calidez".

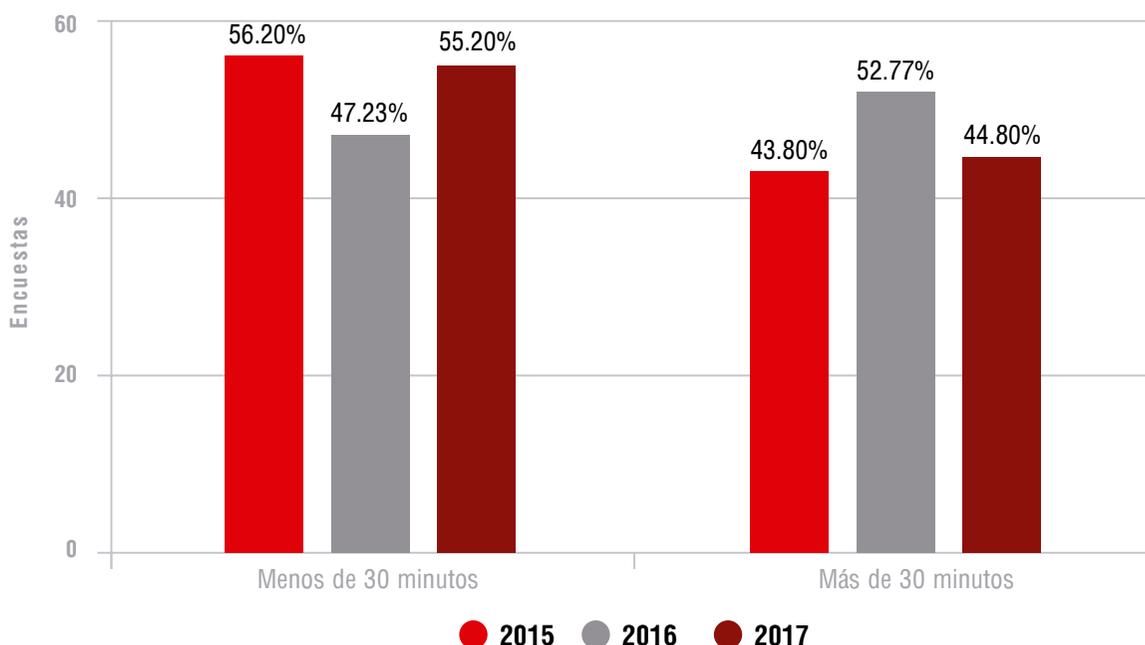
Lo anterior muestra claramente que algunos/as de los/as servidores/as policiales continúan ofreciendo una atención que no es la más acorde para víctimas de violencia.

ESTÁNDAR DE LA DEBIDA DILIGENCIA

La CIDH señala que “es evidente la necesidad de que los Estados diseñen y fortalezcan programas de capacitación para funcionarios del sistema de justicia y de la policía sobre el problema de la violencia contra las mujeres como una grave violación a los derechos humanos y su obligación de ofrecer un trato digno y humano a las víctimas cuando intentan acceder a instancias judiciales”¹⁹.

3.1.2. Atención inmediata

Gráfico 3
Percepciones de las usuarias sobre la inmediatez en la atención en la FELCV (Nacional, 2015, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Respecto al deber de brindar una atención inmediata a las mujeres en situación de violencia, se pudo observar que el porcentaje de usuarias que esperaron menos de 30 minutos para ser atendidas en la FELCV disminuyó del 56% el 2015 al 55% el 2017. Sin embargo, esta variación no ha sido lineal, pues el 2016 el porcentaje de

19 CIDH, “Acceso a la justicia para mujeres víctimas de violencia en las Américas”, 2007, párrafo 11.

mujeres que fueron atendidas dentro de los 30 minutos, que es el parámetro que se toma como óptimo, bajó el 2016 en casi 10 puntos porcentuales, por lo que la mejoría el 2017 con relación al año anterior es bastante significativa. Esto muestra que el personal de la FELCV ha mejorado los mecanismos para realizar una atención más rápida y oportuna a las víctimas de violencia.

El tiempo de espera en la mayoría de los casos está en función de la cantidad de víctimas que acuden a la FELCV y del número de servidores/as policiales con los que cuenta cada oficina, particularmente después de los fines de semanas, los feriados y los días festivos, que es cuando más casos se presentan.

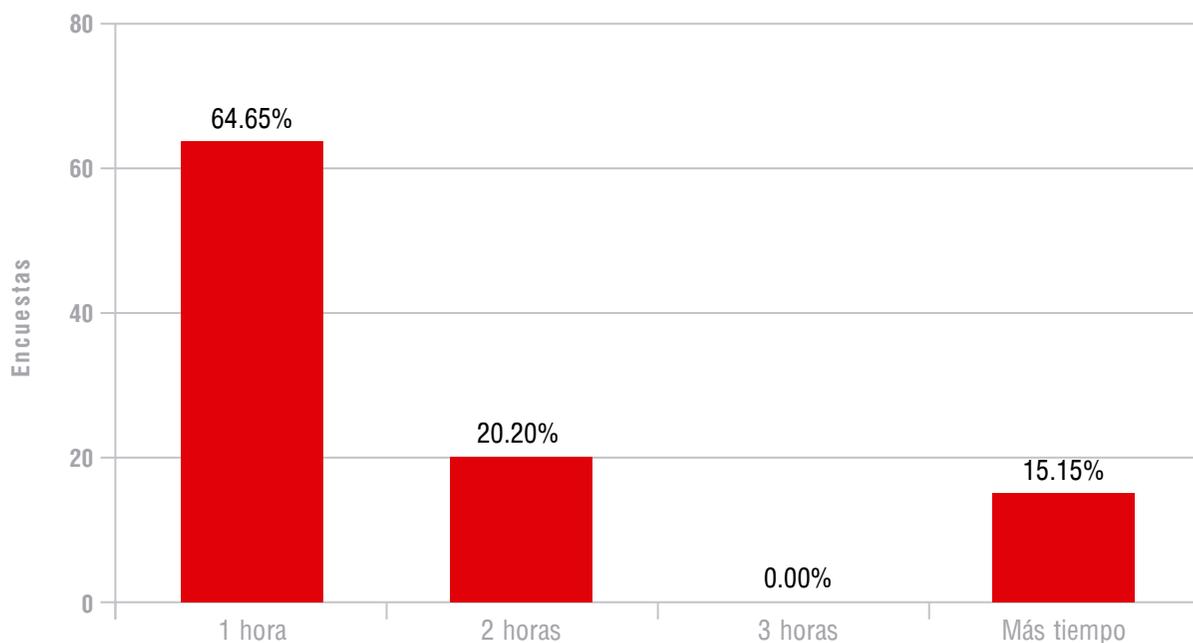
Al margen de las oficinas en las ciudades capitales, el problema es mayor en las ciudades intermedias y en los municipios rurales, dado que muchas veces la FELCV cuenta con uno o dos servidores/as policiales por turno, por lo que si se ausentan para realizar alguna actuación procesal, las víctimas deben esperarlos por horas o volver en otro momento.

Asimismo, muchas veces, dichos/as funcionarios/as deben realizar traslados a comunidades a dos o tres horas de distancia, esto para ejecutar algún actuado en la investigación, lo que implica que los servicios queden sin personal, dando lugar a que la víctima, en muchos casos, termine abandonando su proceso y el delito quede en total impunidad. Por ello, es necesario que las autoridades del alto mando policial tomen en consideración que la FELCV es un organismo que requiere un mayor número de efectivos en proporción a la cantidad de denuncias que recibe la FELCV anualmente, que está en alrededor de los 38.000 casos.

El municipio de Copacabana (departamento de La Paz), por ejemplo, cuenta con dos servidores policiales, quienes hacen turnos de 48 horas. Además, los lunes no abren el servicio, ya que quien está de turno se traslada a la ciudad de La Paz a realizar notificaciones, informes al fiscal y todo trámite que se requiera en la investigación; dicha situación ya es conocida por las mujeres, razón por la que ese día no acuden a la FELCV, a no ser que sea un caso nuevo.

Debe entenderse, entonces, que en la mayoría de los casos, no se trata de falta de voluntad por parte del personal o del incumplimiento de sus funciones de forma arbitraria, sino a la falta de personal para la atención de casos de violencia.

Gráfico 4
Percepciones de las usuarias sobre cuánto tiempo más tuvieron que esperar para ser atendidas en la FELCV
(Nacional, 2017)

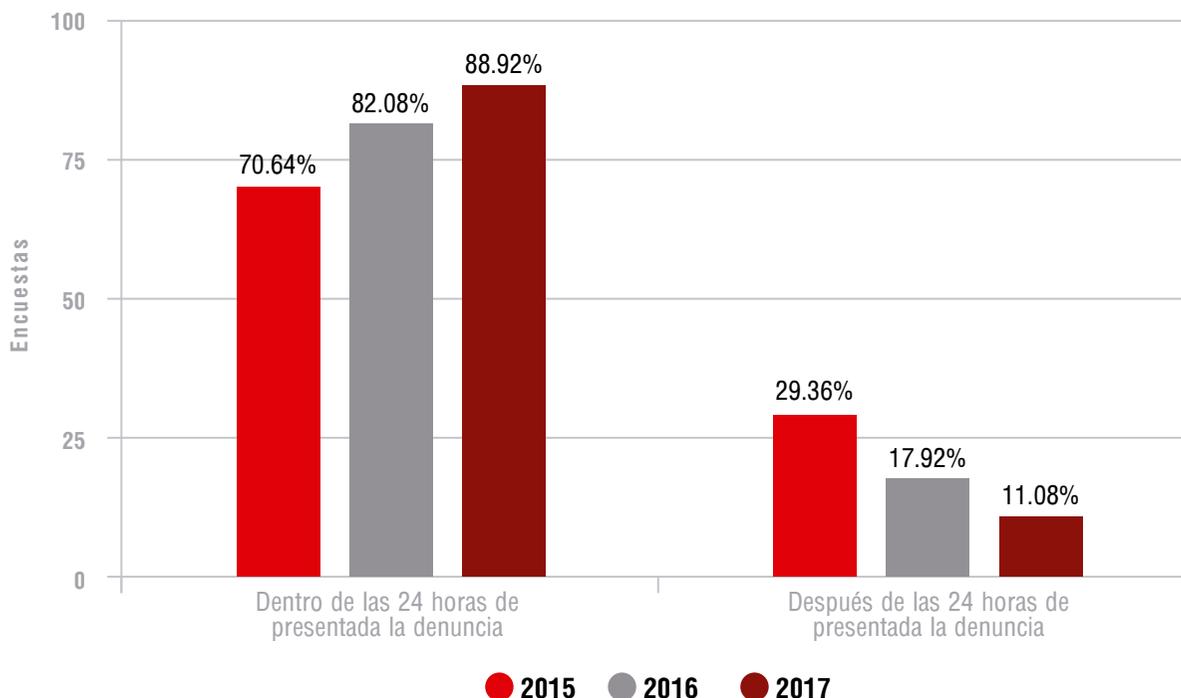


Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Del total de usuarias que esperaron más de 30 minutos para ser atendidas en la FELCV, en la gestión 2017, el 65% esperó más de una hora, el 20% hasta dos horas y el 15% más de tres horas.

Tiempo en el que se toma la declaración a la víctima

Gráfico 5
Casos en los que la declaración de las usuarias de la FELCV fue tomada dentro de las 24 horas después de sentada la denuncia (Nacional, 2015, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Una de las actuaciones primordiales que debe realizar el personal de la FELCV en la investigación de un hecho de violencia es tomar la declaración a la víctima. De acuerdo con los datos obtenidos sobre el tiempo transcurrido para la toma de declaración, entre el 2015 y el 2017, los casos en los que la declaración se tomó dentro de las 24 horas subió del 71% al 89%. Estos datos muestran que el personal de la FELCV estaría cumpliendo con la toma de declaración de manera inmediata, tal cual lo establece su protocolo de atención²⁰.

La inmediatez obedece, en muchos casos, a que la intervención policial se produce por medio de una acción directa; es decir, cuando el personal policial acude al lugar de los hechos, mientras se produce el delito o cuando la víctima se apersona a la FELCV a poner la denuncia inmediatamente después. En ambos casos, la toma de declaración es inmediata, práctica habitual que ayuda a que el proceso sea ágil en los primeros momentos y que si la víctima abandona el lugar se cuente con su declaración, lo que permitiría continuar con la investigación de oficio.

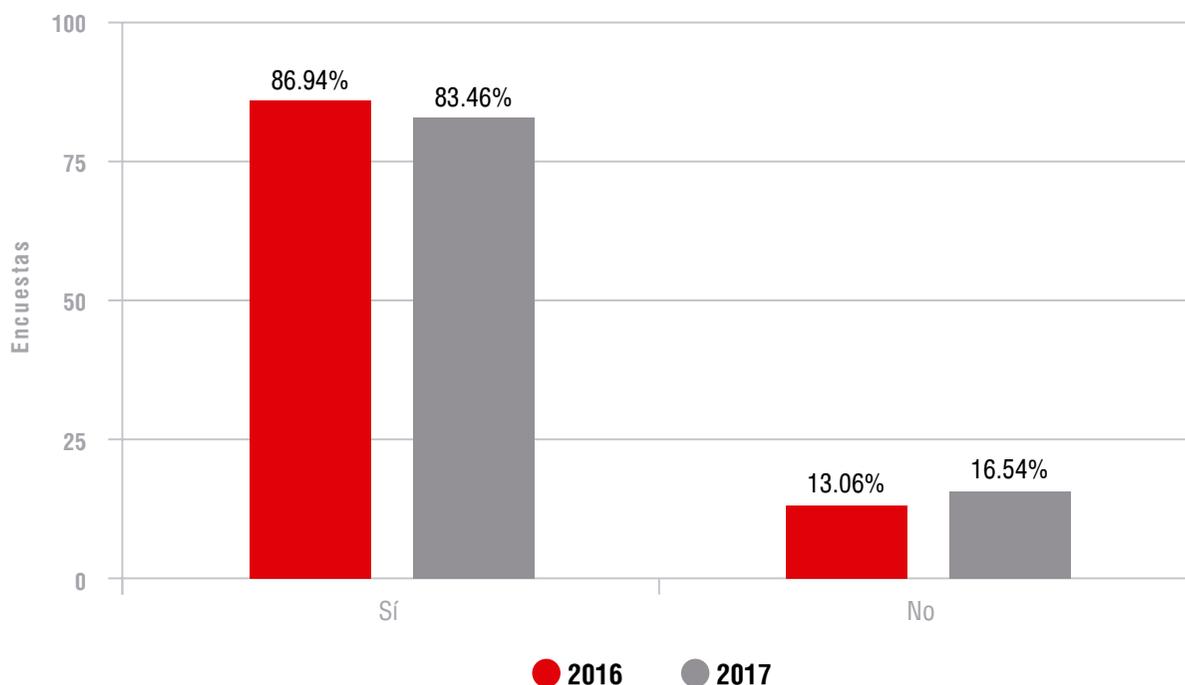
²⁰ "Protocolo de la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia 'Genoveva Ríos' para la atención de casos en el marco de la Ley N° 348", numeral 10.3.2. ("Acciones a realizar"): "Se procederá a la inmediata y exhaustiva toma de declaración informativa policial de la víctima y los testigos si los hubiera, utilizando la respectiva acta de declaración, será recepcionada por la o el servidor policial asignado al caso".

ESTÁNDAR DE LA DEBIDA DILIGENCIA

La obligación de investigar en los casos de violaciones los derechos a integridad o libertad de las mujeres por su condición de tales debe cumplirse con ciertas especificidades; en esos casos, y de conformidad con el estándar internacional de la debida diligencia, resulta particularmente importante que la investigación sea realizada con vigor e imparcialidad y que se desarrolle de modo oportuno. Esto significa que debe iniciarse de manera inmediata, para asegurar la mayor eficiencia en la producción y la preservación de la prueba.

Recepción de la denuncia

Gráfico 6
Denuncias por delitos de violencia recibidas en la FELCV
(Nacional, 2016 y 2017)

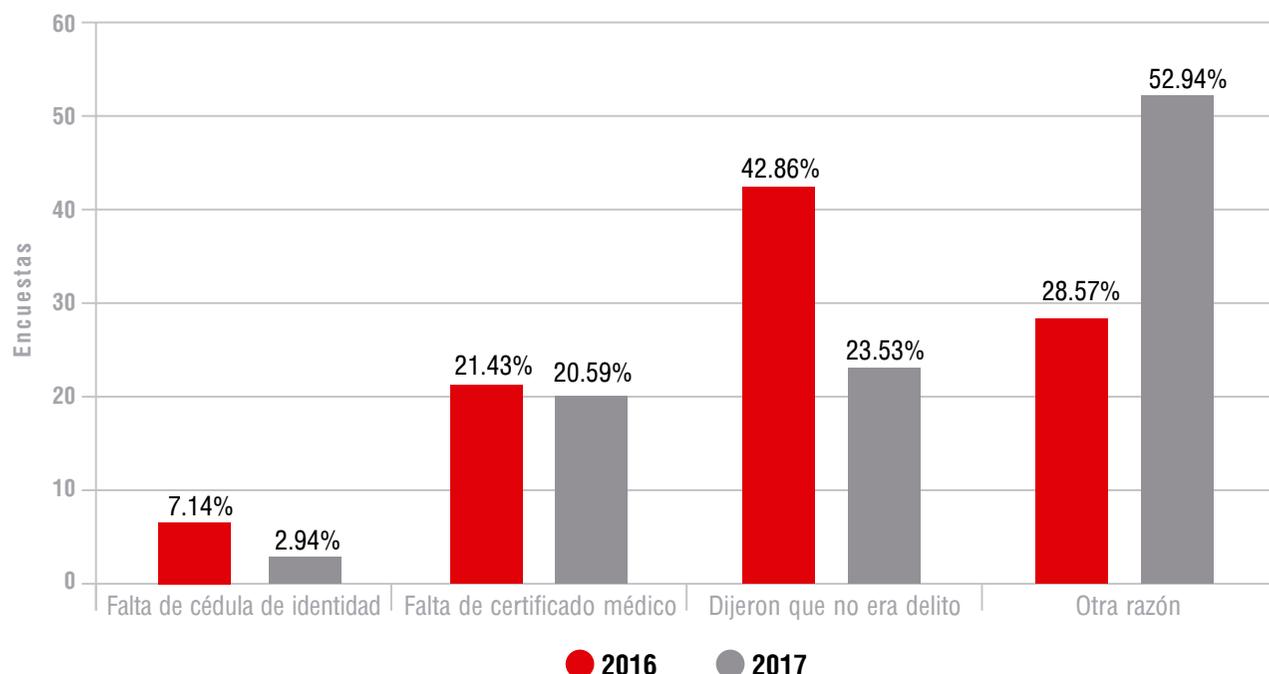


Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Respecto a la recepción de la denuncia en la FELCV, se tiene que de la gestión 2016 a la 2017 el porcentaje bajó del 87% al 84%. No obstante que el registro de casos en los que la denuncia fue recibida es bastante alto, lo que es muy positivo, es necesario analizar, sin embargo, las causas por las que otras denuncias no fueron aceptadas, pues algunas de ellas se debieron a la exigencia de formalidades que contradicen la Ley N° 348, la cual

expresamente señala que la denuncia no podrá ser rechazada por no adjuntar pruebas ni por el incumplimiento de otras formalidades²¹.

Gráfico 7
Causas por las que no recibieron su denuncia en la FELCV
(Nacional, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Del total de denuncias no admitidas en la FELCV en las gestiones 2016 y 2017, la falta de cédula de identidad bajó del 7% al 3% y la falta de certificado médico se mantuvo en alrededor del 21%, en tanto que la causa relacionada con el hecho de no tratarse de un delito disminuyó del 43% al 24% y la referida a otras razones subió del 29% al 53%.

Si observamos los datos claramente, es posible advertir que la falta de cédula de identidad, la falta de certificado médico forense o que el hecho no fue considerado delito bajaron o se mantuvieron, pero lo que más llama la atención es el dato relativo a que no se recibió la denuncia por otras razones, que se elevó a casi el doble.

De acuerdo con la respuesta de las usuarias, una de esas otras causas por las que no se recibió su denuncia en la FELCV fue porque el caso se dio entre exenamorado y los/as servidores/as policiales de la FELCV señalaron que al no estar casados esto era de competencia de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) y no de la

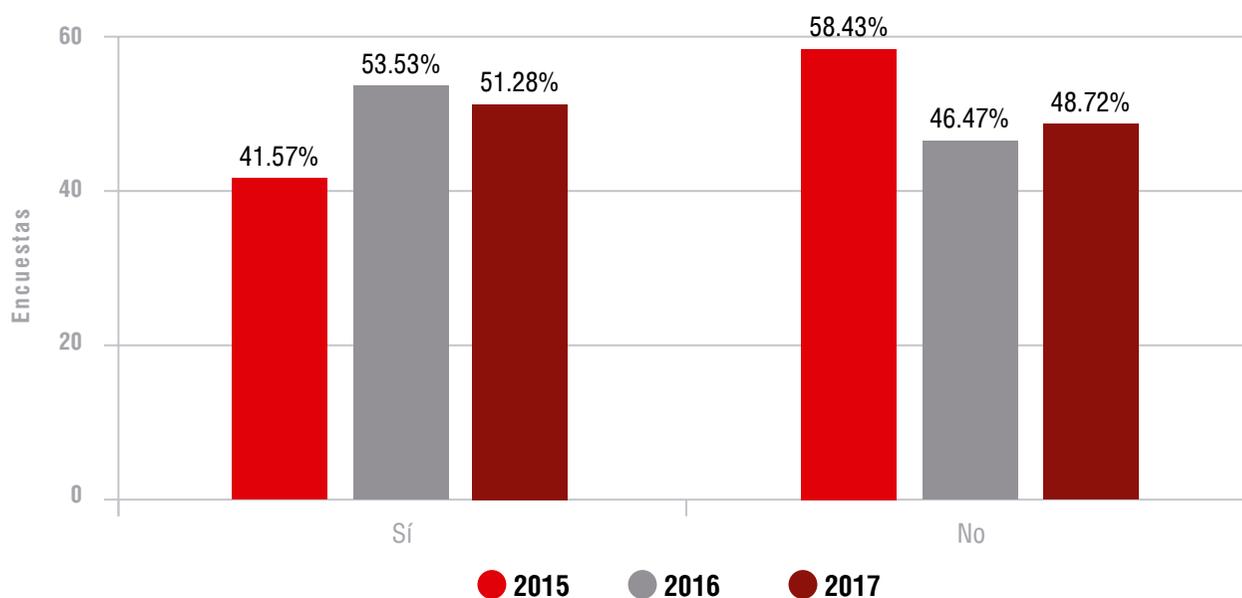
²¹ Artículos 4 y 97 de la Ley N° 348.

FELCV. Otra causa frecuente mencionada fue la jurisdicción, ya que las mujeres, en su desesperación, acuden a una FELCV en ocasiones donde se produjo el hecho, cerca del trabajo o de donde vive el familiar o el/la amigo/a donde fueron recibidas, y luego de que les preguntan dónde viven les informan que deben ir a otra FELCV, porque en la que están no se encuentra en su jurisdicción. Asimismo, en casos de violencia psicológica, les piden previamente el informe psicológico para recibirles la denuncia.

En los municipios rurales, por otra parte, les preguntan a las víctimas si plantearon el conflicto previamente al padrino de matrimonio o a los familiares para tomar la decisión de denunciar, o se les consulta si están seguras de denunciar, ya que no sería la primera vez que acuden a la FELCV y, en una anterior, habrían dejado el caso, aspectos que hacen que no se les tome inmediatamente la denuncia o que las víctimas se desanimen de denunciar.

Aprehensión del presunto responsable

Gráfico 8
Casos en los que se procedió a la aprehensión del presunto responsable
(Nacional, 2015, 2016 y 2017)



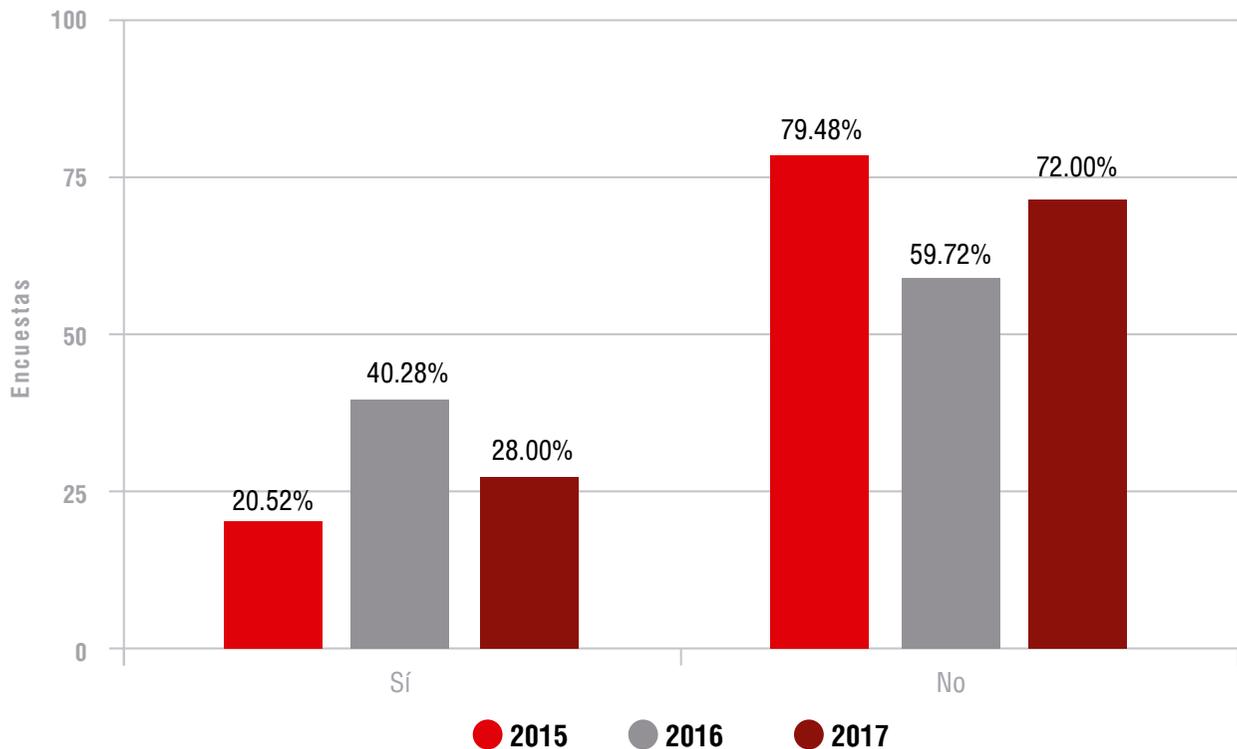
Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

En cuanto a la aprehensión del posible responsable del hecho de violencia, en el periodo 2015-2017, hubo un incremento del 42% el 2015 al 51% en la gestión 2017.

El lograr la aprehensión del agresor es importante porque dará seguridad a la mujer de que el sistema está respondiendo a su denuncia, pero, además, porque el Ministerio Público puede agilizar la investigación, disponer las medidas de protección y solicitar las medidas cautelares, cuando así corresponda.

3.1.3. Auxilio inmediato, seguimiento y acompañamiento

Gráfico 9
Usuaris que necesitaban atención médica al llegar a la FELCV
(Nacional, 2015, 2016 y 2017)



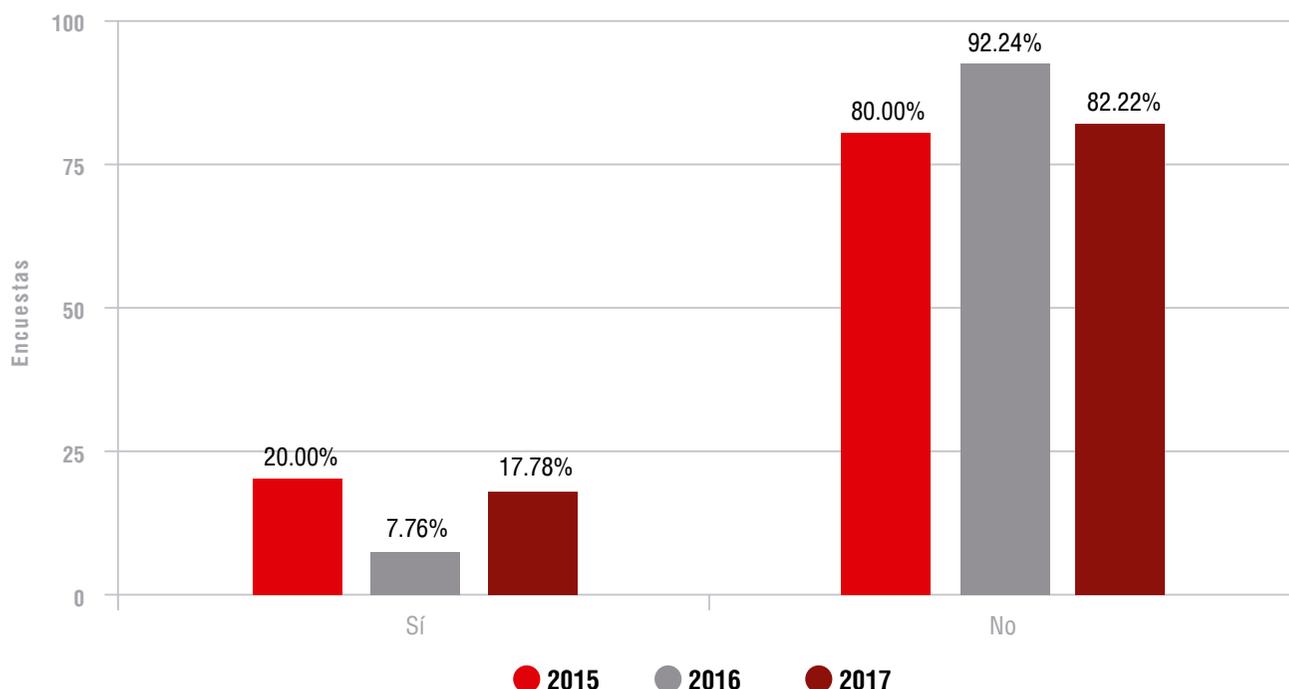
Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

La Ley N° 348 señala que las víctimas de violencia que acuden a la FELCV y están heridas deben ser acompañadas por el personal policial a un servicio de salud, esto con el fin de priorizar su integridad física, para posteriormente realizar la denuncia y las acciones necesarias para esclarecer el hecho de violencia²².

De las respuestas brindadas por las usuarias puede advertirse que el porcentaje de mujeres que necesitaban atención médica al llegar a la FELCV fue fluctuante durante el periodo 2015-2017. Sin embargo, se registró un incremento respecto a la gestión 2015, lo que muestra la gravedad de los hechos de violencia.

²² Ley N° 348, artículo 54 ("Plataforma de atención y recepción de denuncias"), numeral 8: "Conducir a la persona agredida a los servicios de salud, promoviendo su atención inmediata".

Gráfico 10
Casos en los que la FELCV acompañó a las usuarias heridas a centros de salud
(Nacional, 2015, 2016 y 2017)

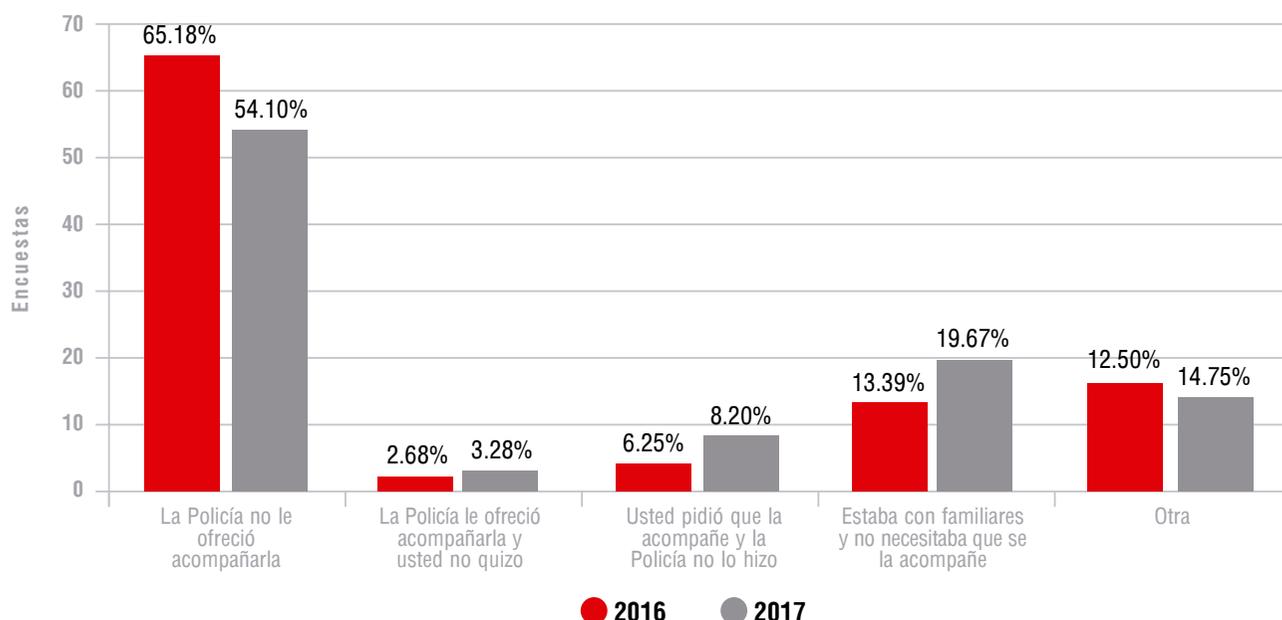


Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Cuando una mujer ha sufrido un hecho grave de violencia, la primera instancia a la que acude, en general, es a la FELCV, sin priorizar su integridad física, ya que lo que busca es que la autoridad policial la proteja. Por ello, dicha autoridad, viendo que la víctima está malherida, debe priorizar su atención médica inmediata para resguardar su vida y su integridad.

Respecto al acompañamiento a las mujeres que requerían atención médica al acudir a la FELCV, del 20% que fueron acompañadas en la gestión 2015, el porcentaje bajó al 18% el 2017. Sin embargo, debe tomarse en cuenta que este descenso tampoco fue lineal, dado que el 2016 el porcentaje de casos en los que las mujeres requerían ser acompañadas y la FELCV no lo hizo tuvo una caída hasta el 8%, por lo que en la última gestión de registro habría una mejora, aunque aún muy lejos del nivel óptimo, pues más del 80% de las mujeres que lo requirieron no fueron acompañadas a un servicio de salud.

Gráfico 11
Causas por las que la FELCV no acompañó a las usuarias heridas a servicios de salud
(Nacional, 2016 y 2017)



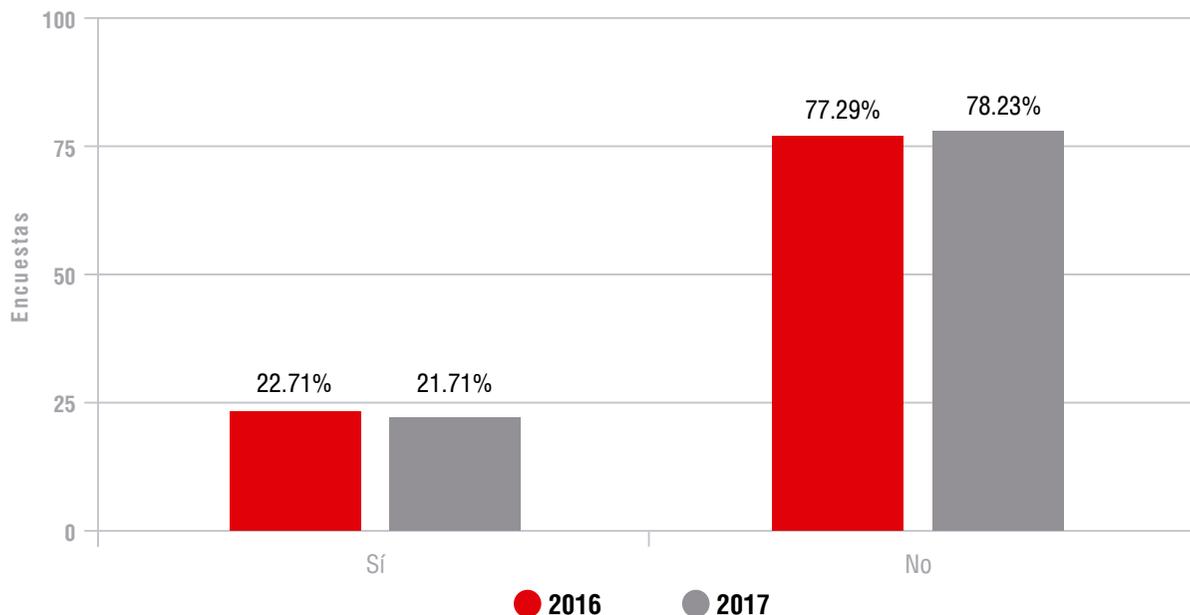
Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Consultadas las usuarias de la FELCV sobre por qué no fueron acompañadas por el personal de dicha institución a un servicio de salud, para el 2016 se obtuvo que el 65% respondió que la Policía no les ofreció acompañarlas, porcentaje que bajó al 54% en la gestión 2017. En aquellos casos en los que la Policía sí ofreció acompañarlas y las mujeres no quisieron, el resultado se mantuvo en el 3%. El dato para la causa “estaba con familiares y no necesitaba que se la acompañe” subió del 13% al 20%, al igual que los casos en los que las usuarias pidieron que se las acompañe y la Policía no lo hizo, que aumentó del 6% al 8%.

Si bien el dato referido a que la Policía no ofreció acompañar a las víctimas a un servicio de salud disminuyó en porcentaje, aún es el más alto; esto significa que a pesar de que se trata de una de las funciones de la FELCV, no está siendo cumplida²³. Las razones de este incumplimiento pueden deberse a la falta de conocimiento de las tareas que les asigna la Ley N° 348; pero, en otros casos, a que no se cuenta con el tiempo, los medios ni el personal suficiente para hacerlo, lo cual si bien no es justificativo para no cumplir con una de sus funciones fundamentales, es una muestra de que es preciso fortalecer las capacidades de la FELCV, en especial en lo que concierne al número de efectivos y de vehículos para llevar a cabo los traslados, para así poder brindar una atención inmediata a las mujeres.

²³ “Protocolo de la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia ‘Genoveva Ríos’ para la atención de casos en el marco de la Ley N° 348”, numeral 8.3.9. (“Asistencia Médica”): “Frente a un maltrato físico, es importante persuadir a la mujer sobre la conveniencia de trasladarse a un centro de salud para la constatación de las posibles lesiones y su atención”.

Gráfico 12
Casos en los que las usuarias de la FELCV solicitaron ser acompañada a un lugar seguro
(Nacional, 2016 y 2017)



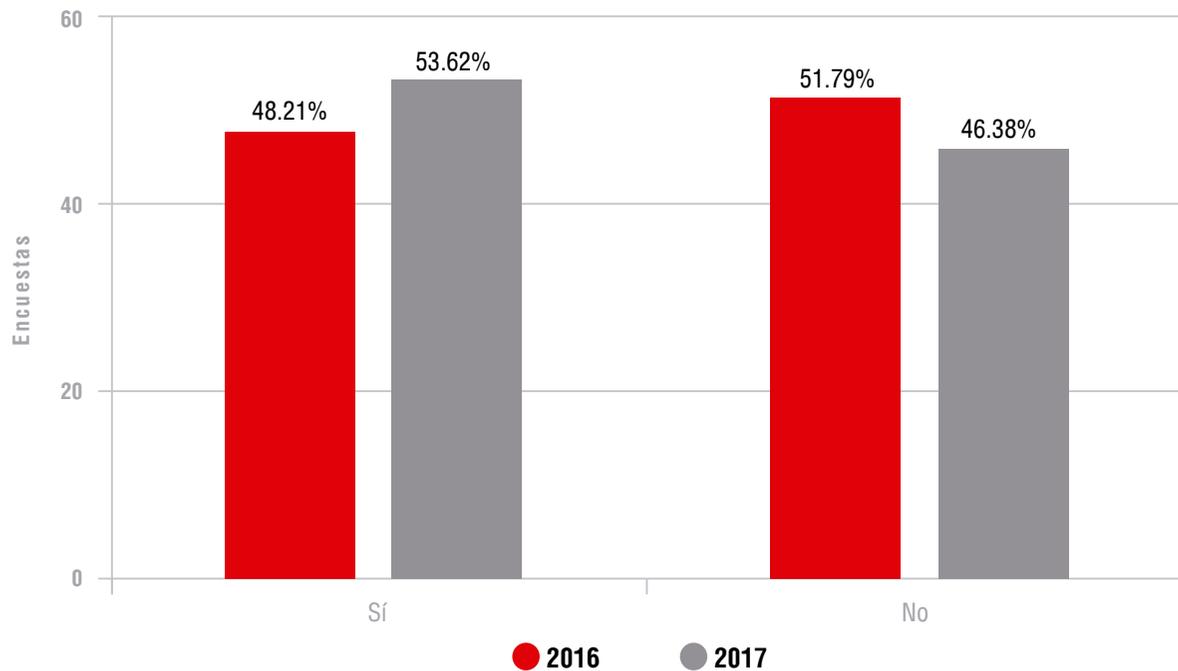
Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Cuando la víctima pide ser acompañada a su domicilio o a otro lugar seguro después de haber sufrido un hecho de violencia, es muy importante que el personal policial pueda hacerlo; incluso si la mujer no lo pide, se le debería consultar al respecto, ya que es necesario hacerlo cuando el relato de los hechos, el contexto de violencia y la valoración de riesgo muestren que existe riesgo. Ello contribuirá a que la víctima sienta confianza y seguridad de que no volverá a ser agredida.

En los años 2016 y 2017, el porcentaje de mujeres que pidieron ser acompañadas muestra una leve disminución que va del 23% al 22%.

Si bien la mayoría de las mujeres no requiere de este acompañamiento, porque está con familiares, amigos o alguna persona que las puede ayudar, quienes sí lo necesitan deben recibir una respuesta efectiva e inmediata de la FELCV, que debe tener disponibilidad y los medios necesarios para darles seguridad y evitar nuevos hechos de violencia.

Gráfico 13
Casos en los que las usuarias solicitaron ser acompañadas a un lugar seguro y la FELCV no lo hizo
(Nacional, 2016 y 2017)



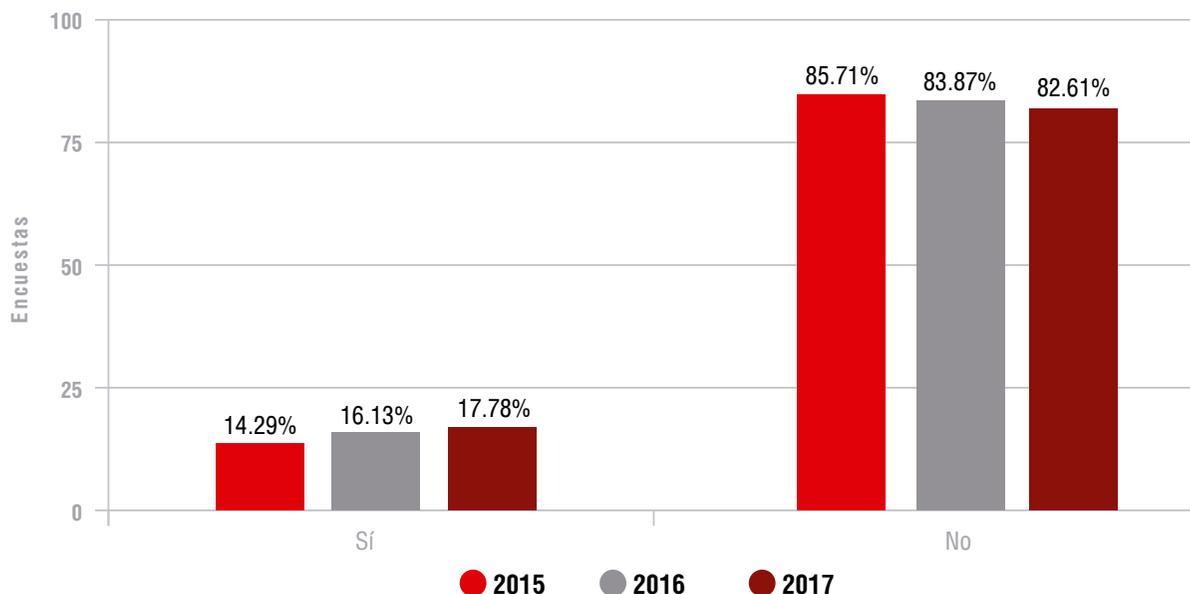
Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Con relación a las mujeres que solicitaron a la FELCV ser acompañadas a un lugar seguro después de presentada la denuncia, el porcentaje subió del 48% el año 2016 al 54% en la gestión 2017. Si bien la mejora es solamente del 6%, ello significa que el personal de la FELCV da una respuesta positiva a las víctimas, a pesar de no contar con todo el personal que requiere o no tener, en muchos casos, los vehículos para hacerlo ni otros medios necesarios.



Información sobre el tratamiento para víctimas de violencia sexual

Gráfico 14
Casos de delitos sexuales en los que las usuarias de la FELCV recibieron información sobre anticoncepción de emergencia o tratamiento contra ITS y VIH (Nacional, 2015, 2016 y 2017)



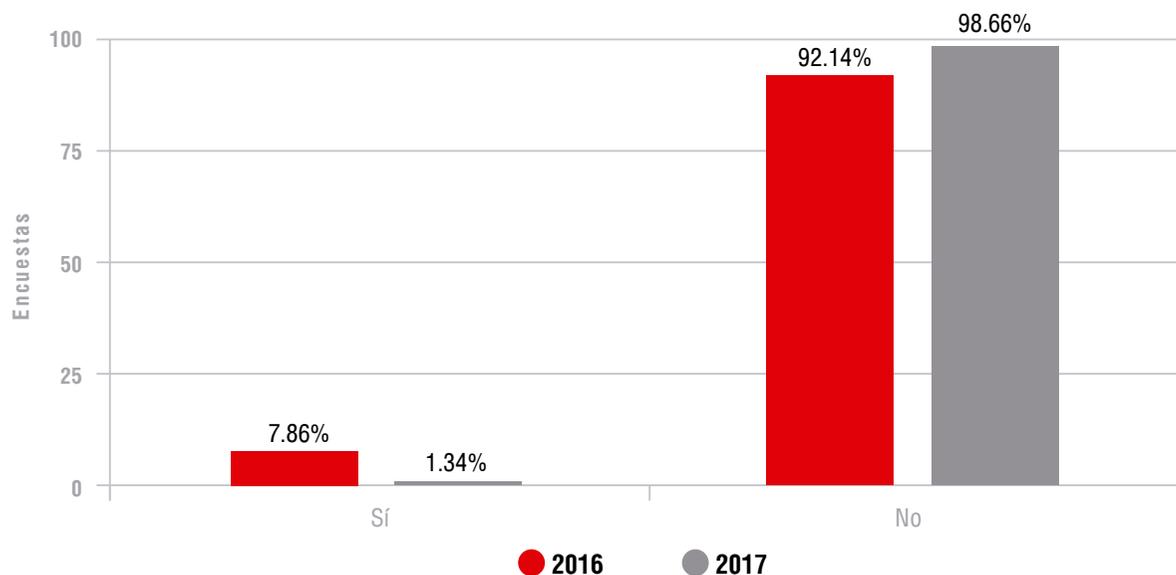
Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

El hecho de que una mujer sufra una agresión sexual significa una grave violación a sus derechos, lo que trae consecuencias adicionales a las de la propia agresión, tanto en lo físico como en lo psicológico. Por ello, es muy importante que una mujer víctima de una violación sea informada sobre las medidas que pueden ser tomadas para no quedar embarazada o verse afectada por una infección de transmisión sexual (ITS) o por contraer el virus de la inmunodeficiencia humana (VIH).

El 2015, el porcentaje de mujeres víctimas de violencia sexual que fueron informadas sobre la anticoncepción de emergencia o el tratamiento contra ITS y VIH fue del 14%, registro que el 2016 subió al 16% y el 2017 alcanzó el 17%, mostrando así una mejora en el suministro de información a las víctimas de violencia sexual sobre tales métodos. No obstante que el incremento no es muy grande, lo importante es que más mujeres están recibiendo esta información fundamental para sus vidas.

Seguimiento de 72 horas a la situación de las usuarias**Gráfico 15**

Casos en los que la FELCV realizó seguimiento de 72 horas a las usuarias luego de presentada la denuncia, según la revisión de procesos (Nacional, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Cuando se realizó la revisión de procesos judiciales sobre hechos de violencia, se pudo indagar sobre el cumplimiento del seguimiento de 72 horas que deben realizar los/as investigadores/as policiales después de presentada la denuncia. Al respecto, se encontró muy poca evidencia; en la mayoría de los casos, no constan informes dirigidos al/la fiscal sobre este trabajo. Ello puede deberse a que este seguimiento no es realizado, a que no se presentan los informes que indica el reglamento de la Ley N° 348 o a que no cursan en los obrados, por lo que fue necesario consultar a las mujeres, como se verá más adelante.

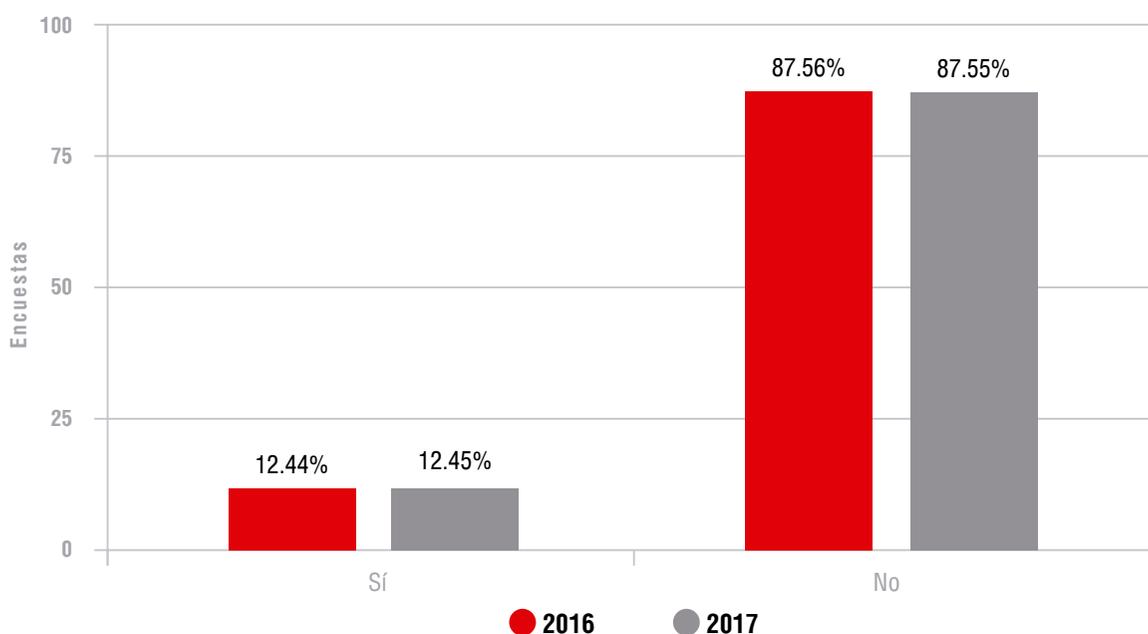
No obstante, de acuerdo con la evidencia encontrada en los procesos revisados, durante la gestión 2016 solamente se habría realizado este seguimiento en un 8% de los casos y en la gestión 2017 se lo hizo en el 1% de los casos (en un promedio de 400 procesos revisados por gestión). Es decir, durante ese último año, en el 99% de los casos no se habría realizado el seguimiento o, al menos, no se habría cumplido con el deber de elaborar informes específicos o de referirse a ello en los informes conclusivos, tal cual lo señala el artículo 54, numeral 11, de la Ley N° 348²⁴.

²⁴ Ley N° 348, artículo 54 ("Plataforma de atención y recepción de denuncias"), numeral 11: "Hacer seguimiento a la mujer por setenta y dos (72) horas, con el fin de garantizar la eficacia de la protección brindada a la mujer en situación de violencia y las otras personas que estuvieran en riesgo".

ESTÁNDAR DE LA DEBIDA DILIGENCIA

La Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer²⁵ de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) estableció un estándar general sobre la obligación de protección con debida diligencia a las mujeres que son víctimas de violencia o que corren el riesgo de serlo.

Gráfico 16
Casos en los que la FELCV realizó el seguimiento de 72 horas a las usuarias luego de presentada la denuncia, según las encuestas (Nacional, 2016 y 2017)



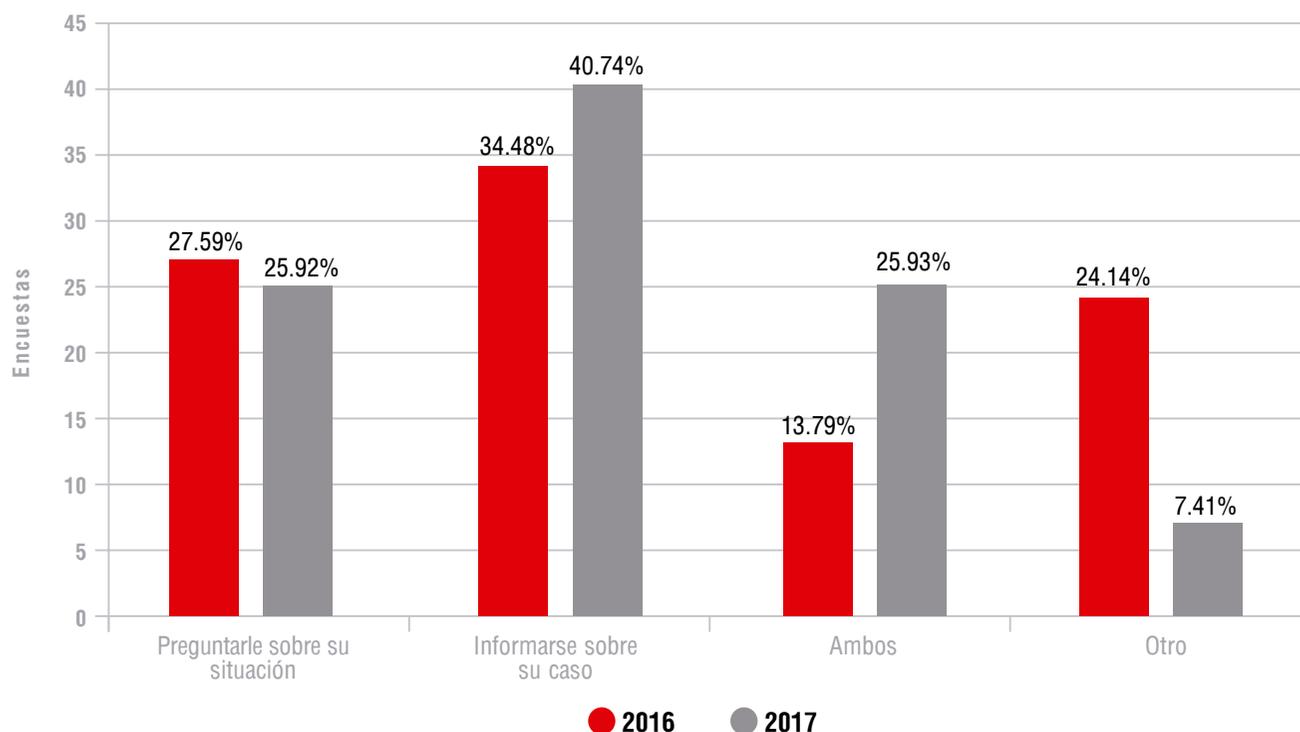
Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos)

En la búsqueda de mayores respuestas sobre el punto anterior, se consultó a las usuarias de la FELCV respecto al seguimiento de las 72 horas después de puesta la denuncia. De la gestión 2016 a la 2017, el registro de casos en los que se respondió que hubo seguimiento se mantuvo en el 12%, en tanto que los casos en los que no se habría realizado seguimiento fue del 88%, dato que es un poco más alto que el recogido mediante la revisión de procesos, aunque la variación es solamente de 10 puntos porcentuales, lo que estaría corroborando que, en general, no se cumple con la tarea de elaborar informes al respecto, aunque se haga el seguimiento correspondiente. Lo más preocupante es, sin embargo, que en la mayoría de los casos no se cumple con esta importante tarea.

25 Fue aprobada sin votación por la Asamblea General de las Naciones Unidas mediante su resolución 48/104 de 20 de diciembre de 1993.

Esta práctica habitual de no realizar el seguimiento de las 72 horas es justificada por el personal de la FELCV por la falta de efectivos policiales o de recursos suficientes, pero se debe entender que no es necesario ir al domicilio de la víctima en todos los casos; con una llamada telefónica podría hacerse este seguimiento y tener la certeza de que esa mujer no está corriendo riesgo.

Gráfico 17
Motivos por los que la FELCV realizó el seguimiento de 72 horas
(Nacional, 2016 y 2017)



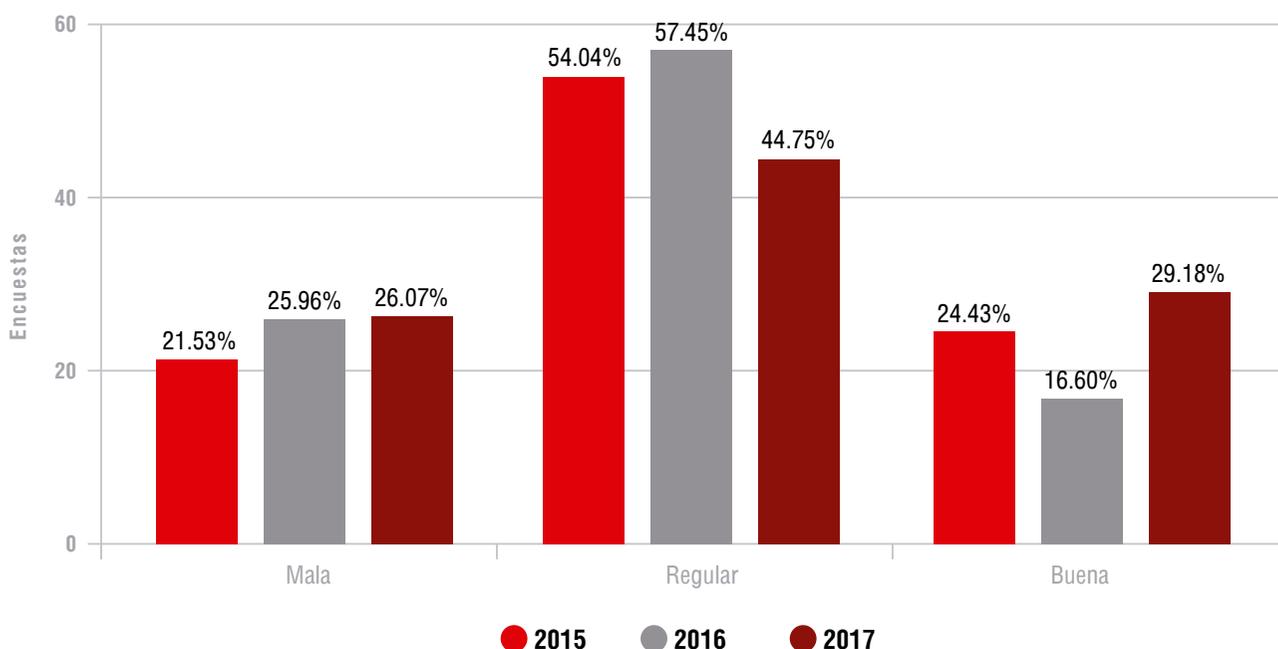
Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Del total de casos en los que la FELCV habría realizado el seguimiento de 72 horas después de la denuncia, puede señalarse que en el periodo 2016-2017 el porcentaje bajó del 28% al 26% para el motivo referido a contactar a la mujer para saber cómo se encontraba, subió del 34% al 41% cuando la comunicación fue para informarle sobre su proceso y se incrementó del 14% al 26% en aquellos casos en los que se la contactó tanto para informarle sobre su proceso como para conocer su situación actual. Asimismo, los casos en los que el contacto fue por otras razones disminuyeron del 24% al 7%.

Los porcentajes más altos fueron para informar a la víctima sobre su proceso, ya sea para pedirle que se presente en la FELCV a declarar, para fijar la declaración de sus testigos, por algún requerimiento del/la fiscal y para notificar al agresor, entre otros motivos. Lo que debe quedar claro para los/as investigadores/as es que este actuado también tiene por finalidad velar por la seguridad de las mujeres; en esto radica la importancia de hacer este seguimiento.

3.1.4. Información clara, veraz y oportuna

Gráfico 18
Percepciones de las usuarias sobre la calidad de la orientación recibida en la FELCV
(Nacional, 2015, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Cuando una mujer en situación de violencia decide acudir a la FELCV, su primer acercamiento al/la servidor/a policial es muy importante, ya que es entonces cuando se genera o no confianza y seguridad para que haga la denuncia. Coadyuva, en este sentido, el recibir una buena orientación respecto al proceso que va a iniciar, los pasos que debe seguir, la prueba que necesita, sus derechos y los servicios existentes, entre otros aspectos. Por ello, las percepciones de las usuarias de la FELCV en cuanto a la calidad de la orientación recibida son muy importantes.

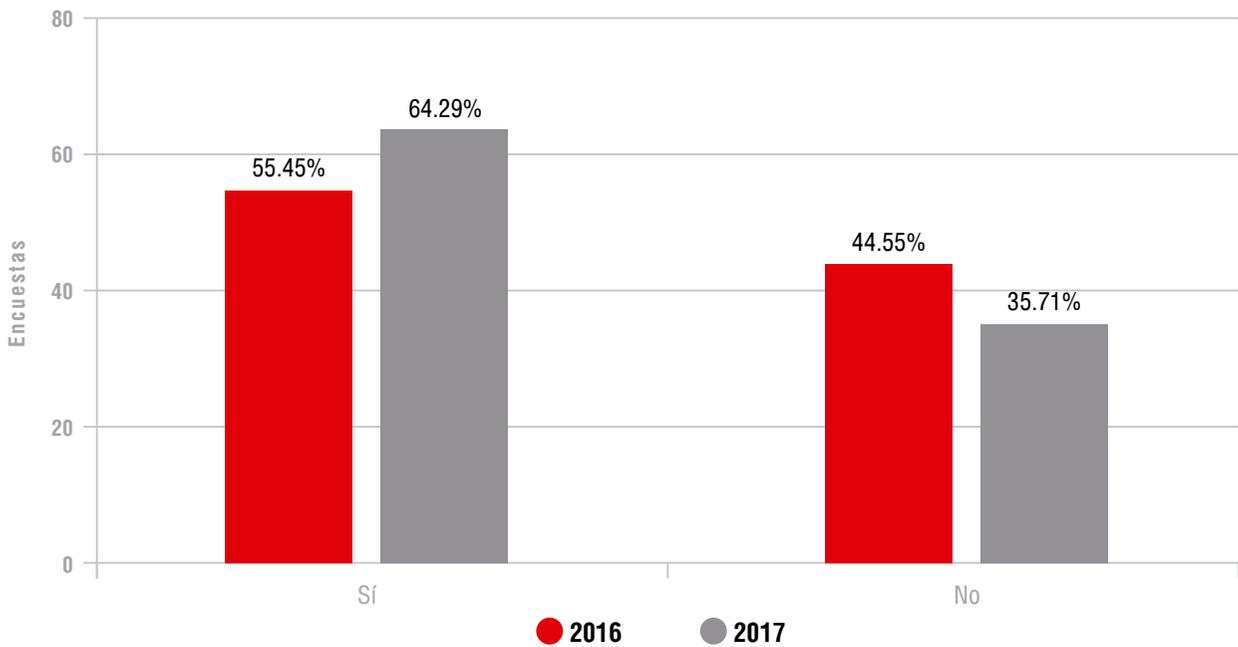
En la gestión 2015, el porcentaje de mujeres que indicaron que la calidad de la orientación recibida fue buena llegó al 24%, registro que subió al 29% el 2017. Según se puede advertir, el 2016 hubo una caída en el porcentaje de quienes consideraron que la orientación fue buena, por lo que la mejora del 2017 con relación al año anterior es más significativa.

En cuanto a quienes consideraron que la orientación fue mala, también hubo un ascenso, del 22% al 26%; en tanto que la opción de orientación calificada como regular muestra una disminución. Esto deja ver que la orientación que reciben las mujeres en situación de violencia aún no es la óptima.

Información recibida en la FELCV

9

Gráfico 19
Usuaris de la FELCV que recibieron información sobre su proceso
(Nacional, 2016 y 2017)

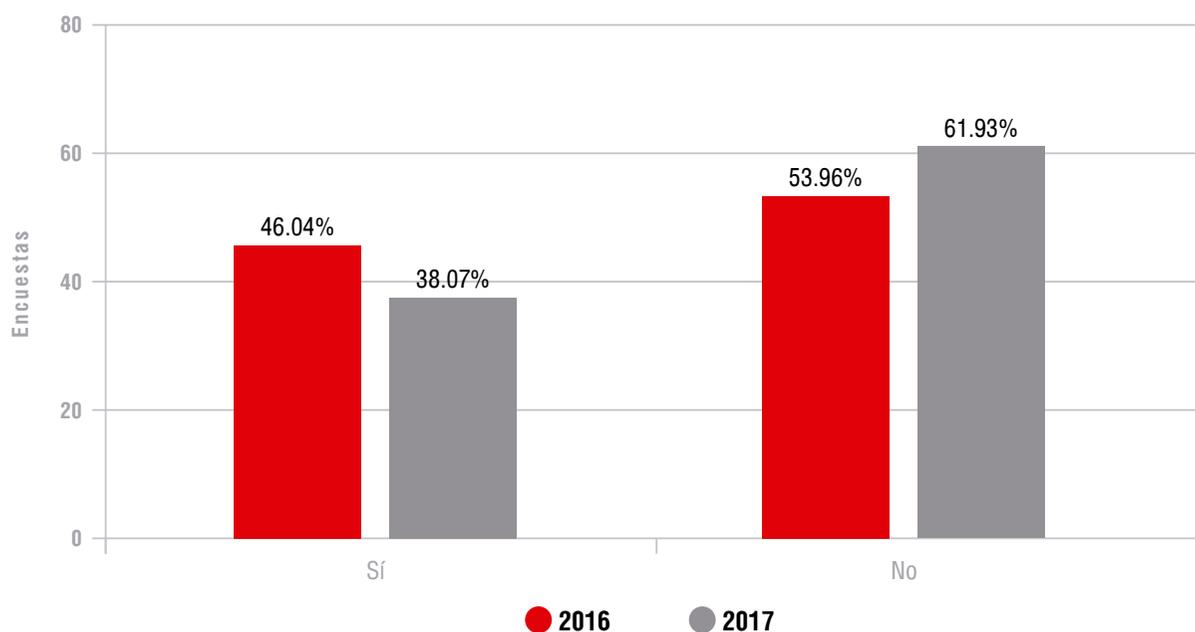


Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Independientemente, de las percepciones de las usuarias sobre la calidad de la orientación, para corroborar si era la adecuada, se les consultó sobre el tipo de información recibida en la FELCV. El porcentaje de mujeres que recibieron información sobre su proceso subió del 55% al 63% de la gestión 2016 a la 2017, lo cual resulta muy positivo.

La CIDH destaca que en la mayoría de los países existe una falta de información de la que disponen las víctimas y sus familiares sobre la forma de acceder a instancias judiciales de protección, sobre el procesamiento de los casos y sobre cómo contribuir a la investigación y esclarecimiento de los hechos.²⁶ Asimismo, la Corte IDH ha indicado que “[...] el Estado debe asegurar que los familiares [...] tengan pleno acceso y capacidad de actuar en todas las etapas e instancias de dichas investigaciones y procesos, de acuerdo con la ley interna y las normas de la Convención Americana”²⁷. Adicionalmente, la Corte ha establecido que los Estados deben “regular [...] las normas que permitan que los ofendidos o perjudicados denuncien o ejerzan la acción penal y, en su caso, participen en la investigación y en el proceso”²⁸.

Gráfico 20
Usuaris de la FELCV que recibieron información sobre los servicios disponibles
(Nacional, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Otro aspecto muy importante está referido a proporcionar información sobre otros servicios que pueden ayudar a las mujeres en situación de violencia, como los servicios de un/a abogado/a, un/a psicólogo/a, una casa de acogida, centros de salud y otros. Esto permitirá que las víctimas se sientan protegidas, respaldadas y atendidas por los/as profesionales que necesitan, a fin de continuar con su denuncia, investigación y tramitación de su proceso, así como para recibir una atención integral.

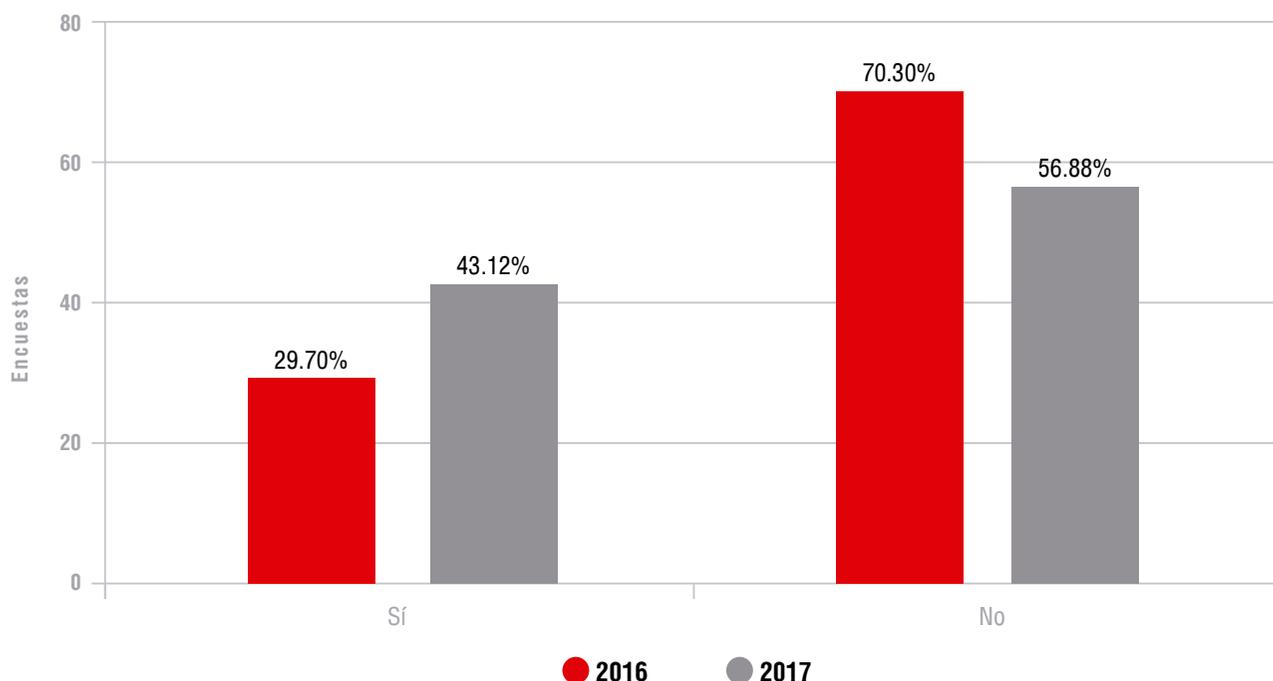
26 CIDH, “Acceso a la justicia para mujeres víctimas de violencia en las Américas”, 2007, párrafo 172.

27 Corte IDH, “Caso Zambrano Vélez y otros vs. Ecuador”, Sentencia de Fondo, Reparaciones y Costas, 2007, punto resolutivo número 6.

28 Corte IDH: “Caso Ríos y otros”, Sentencia de 28 de enero de 2009, párrafo 284; “Caso García Prieto y otros”, Sentencia de 20 de noviembre de 2007, párrafo 104; “Caso Ticona Estrada y otros”, Sentencia de 27 de noviembre de 2008, párrafo 95; “Caso Valle Jaramillo y otros”, Sentencia de 27 de noviembre de 2008, párrafo 99; y “Caso Kawas Fernández”, Sentencia de 3 de abril de 2009, párrafo 77.

En este tema, puede señalarse que de la gestión 2016 a la 2017, respecto a si se les brindó información sobre otros servicios, el porcentaje bajó del 46% al 38%, dato preocupante porque, en definitiva, conocer cuáles son los servicios de apoyo que existen es muy importante para las víctimas.

Gráfico 21
Usuaris de la FELCV que recibieron información sobre las medidas para su seguridad
(Nacional, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Cuando una mujer ha sido víctima de un hecho de violencia, una prioridad es que no vuelva a ser agredida; para ello, muchas veces decide separarse de su agresor. Sin embargo, en muchas ocasiones, sucede que al separarse corre el riesgo de ser agredida nuevamente y, en muchos casos, incluso de ser víctima de un feminicidio. Por tanto, es fundamental que el personal de la FELCV le informe sobre las medidas de seguridad que puede adoptar para prevenir nuevos hechos de violencia.

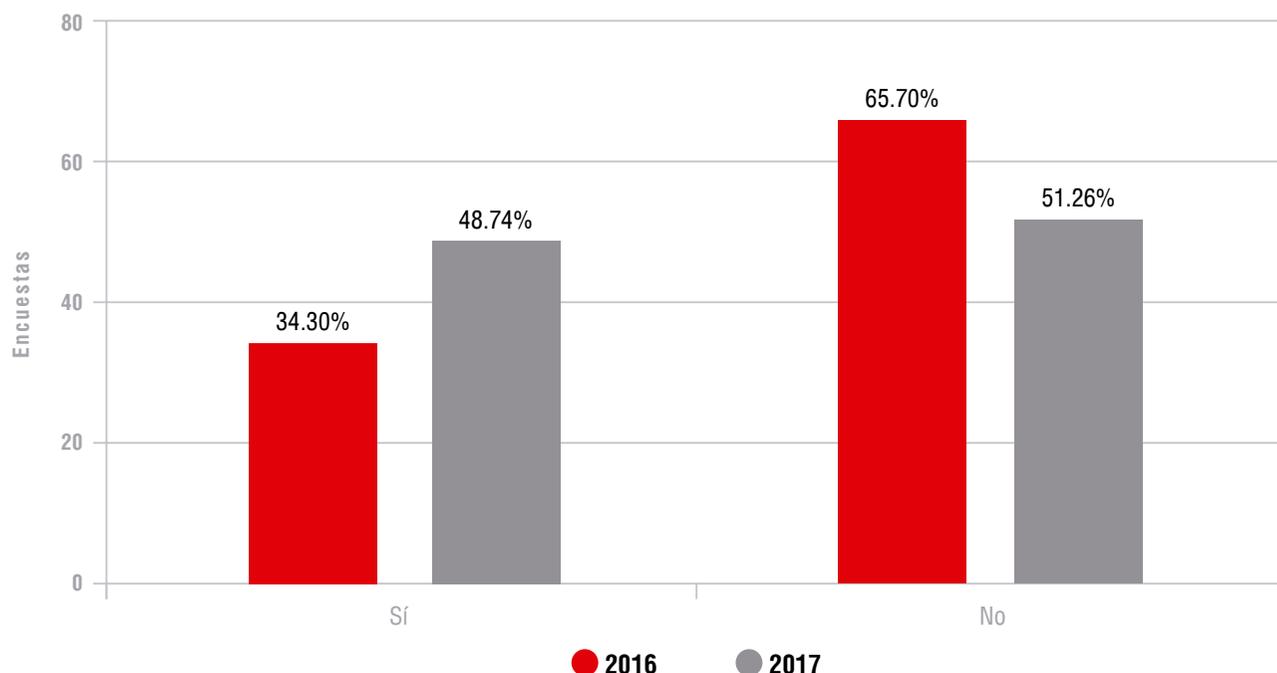
Respecto a este punto, se obtuvo que entre las gestiones 2016 y 2017 el porcentaje de usuarias que sí recibieron información sobre las medidas de seguridad a seguir subió del 30% al 43%. Sin embargo, el porcentaje de usuarias que no recibieron esa información sigue siendo alto, lo que muestra que el personal policial aún no está cumpliendo en todos los casos con lo que señala el numeral 9.2. de su protocolo para la atención de casos²⁹, siendo que si el personal policial estableciera juntamente con la víctima una estrategia sobre las medidas de seguridad a adoptar se podrían prevenir nuevas agresiones.

²⁹ "Protocolo de la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia 'Genoveva Ríos' para la atención de casos en el marco de la Ley N° 348", numeral 9.2. ("Consideraciones para maximizar la seguridad...").



Entrega de la copia de la denuncia

Gráfico 22
Usuaris de la FELCV que recibieron copia de la denuncia
(Nacional, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

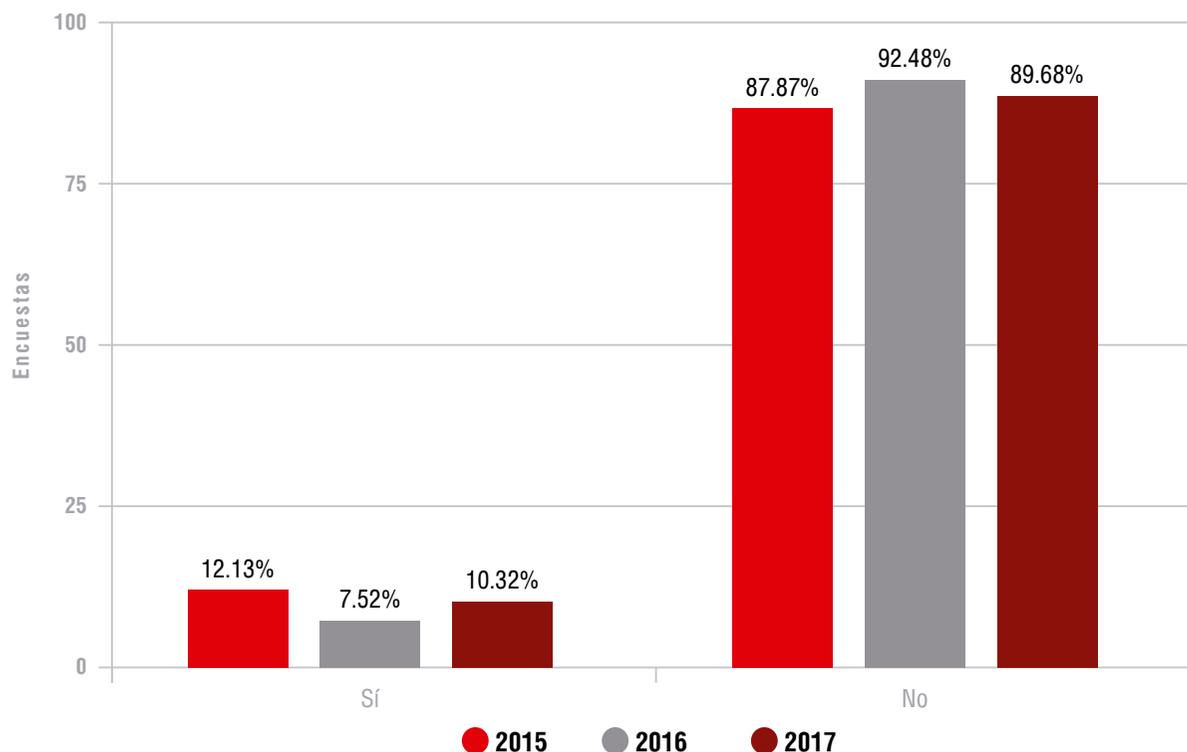
El “Protocolo de la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia ‘Genoveva Ríos’ para la atención de casos en el marco de la Ley N° 348”, en su numeral 8.3.15 señala: “Leer y entregar copia del Formulario de Recepción de la Denuncia”, lo que es concordante con el Código de Procedimiento Penal³⁰.

Del total de mujeres consultadas sobre si les entregaron la copia de la denuncia, entre el año 2016 y el 2017, el porcentaje subió del 34% al 49%. Esto muestra que la FELCV ha mejorado su cumplimiento en este tema.

³⁰ Código de Procedimiento Penal, artículo 285 (“Forma y contenido”): “La Denuncia podrá presentarse en forma escrita o verbal. [...] En todos los casos se le entregará una copia del original [...]”.

3.1.5. Atención integral

Gráfico 23
Usuaris de la FELCV que recibieron atención multidisciplinaria
(Nacional, 2015, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

El artículo 58 (numeral 1) de la Ley N° 348 establece que “la Fuerza Especial de Lucha contra la Violencia deberá de forma obligatoria asistir, orientar y evaluar la atención y protección que deberá prestarse a las mujeres en situación de violencia a través de un equipo multidisciplinario [...]”. Lamentablemente, en la mayoría de las oficinas de la FELCV, no se cuenta con este equipo.

De acuerdo con los datos obtenidos para la gestión 2015 respecto a si se atendió a la víctima con un personal multidisciplinario en la FELCV, el registro llegó al 12%, porcentaje que bajó al 8% el 2016 y subió al 10% el 2017. Es decir, en las tres gestiones, un promedio del 90% de las usuarias no recibió ese servicio de apoyo en la FELCV. Ello se debe a que, a cuatro años de la promulgación de la Ley N° 348 la FELCV, aún no cuenta con ese personal, salvo en contadas excepciones, como en el municipio de La Paz.

Por tal razón, se vio la necesidad de que ese trabajo de atención multidisciplinaria se realice en coordinación con los Servicios Legales Integrales Municipales (SLIM), lográndose que, en algunos casos, el personal de los SLIM se instale en las oficinas de la FELCV. Sin embargo, esta opción, que está orientada a concentrar servicios y a

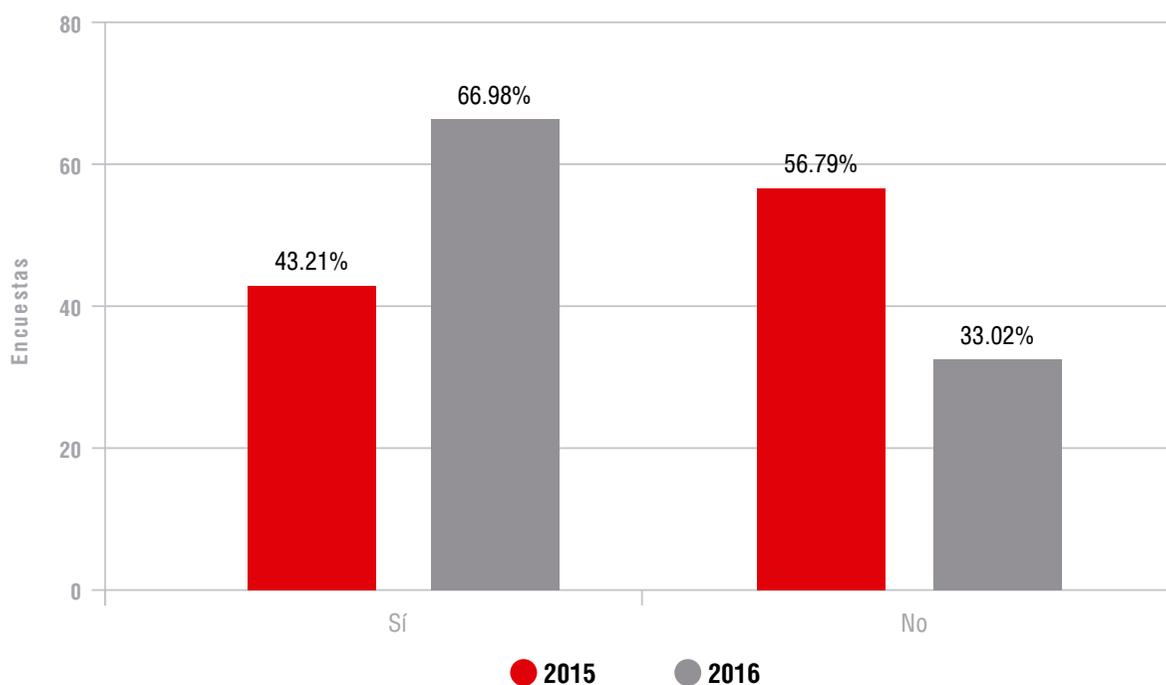


realizar una atención integral, es la que menos ha avanzado debido a que no se tiene una infraestructura adecuada, a que los SLIM no tienen personal para asignarlo a las FELCV y a los recelos institucionales de compartir oficinas con otras instituciones, entre otros motivos.

También es importante hacer referencia a que el equipo multidisciplinario tiene funciones específicas. No obstante, a veces se produce el solapamiento de funciones entre el SLIM y la FELCV, como en el municipio de Cochabamba, donde el SLIM, en algunos casos, estaría tomando declaraciones a las víctimas, cuando esa función específica debe ser realizada por la FELCV.

3.1.6. Gratuidad del servicio

Gráfico 24
Casos en los que las usuarias de la FELCV realizaron gastos en la investigación
(Nacional, 2015 y 2016)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

El principio de gratuidad se refiere a que en ninguna instancia de atención a víctimas de violencia debe realizarse cobro alguno por las actuaciones, las cuales deben llevarse a cabo sin costo según mandato establecido por ley, tratándose de personal policial, fiscal o judicial. En efecto, la Ley N° 348, en su artículo 86, numeral 1 (“Gratuidad”), establece: “Las mujeres en situación de violencia estarán exentas del pago de valores, legalizaciones, notificaciones, formularios, testimonios, certificaciones, mandamientos, costos de remisión, exhortos, órdenes instruidas, peritajes y otros, en todas las reparticiones públicas”.

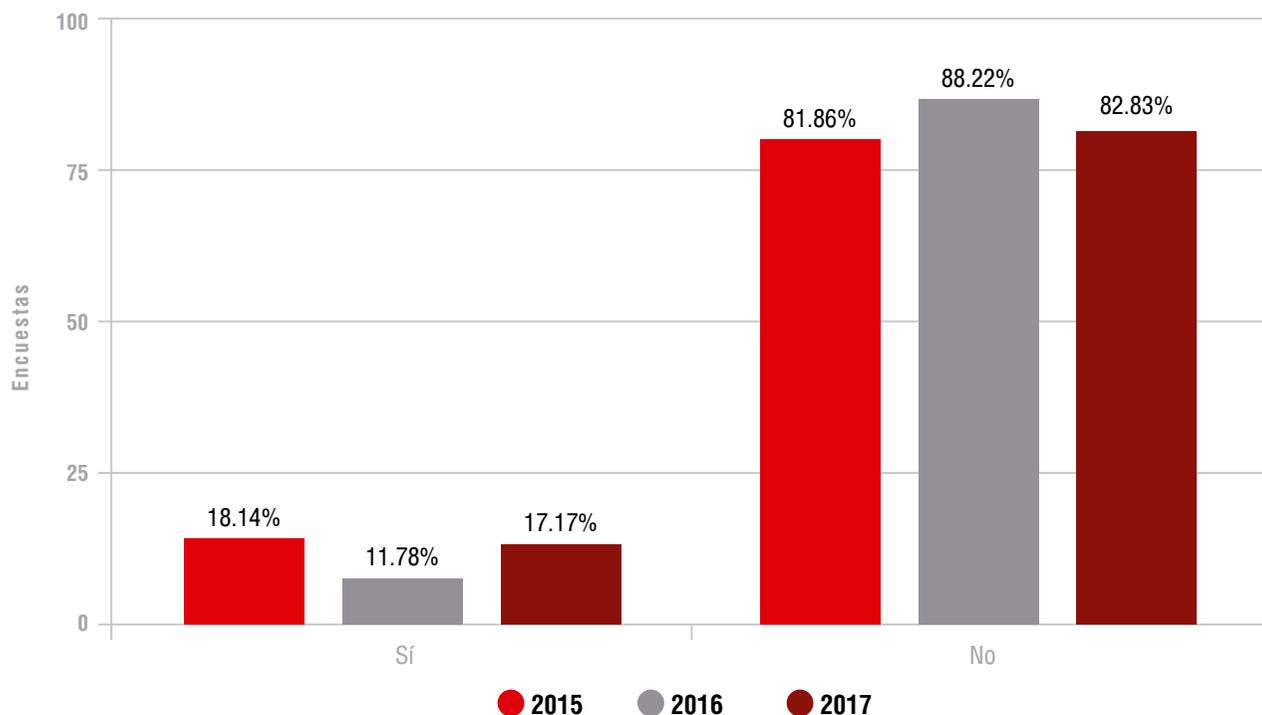
De acuerdo con los datos obtenidos para los años 2015 y 2016, el porcentaje de víctimas que realizaron gastos durante la investigación subió del 43% al 67%. Es decir, los costos son transferidos cada vez más a las víctimas porque las instituciones no cuentan con los recursos más elementales para recibir una denuncia, realizar citaciones, recolectar evidencias, buscar al autor del hecho, etcétera. En algunos casos, a las víctimas se les cobra incluso por encima de lo que en realidad se requiere.

Al respecto, el Sistema Interamericano de Derechos Humanos (SIDH) ha establecido la obligación de remover aquellos obstáculos en el acceso a la justicia que tengan origen en la posición económica de las personas. Del mismo modo, ha establecido que los costos del proceso, sea éste judicial o administrativo, y la localización de los tribunales son factores que también pueden redundar en la imposibilidad de acceder a la justicia y en la consecuente violación del derecho a las garantías judiciales. Los órganos del SIDH han determinado que un proceso que demande excesivos costos para su desarrollo vulnera el artículo 8 de la Convención Americana. La CIDH, sobre el particular, ha expresado que el recurso judicial que se establezca para revisar el actuar de la administración no solamente debe ser rápido y efectivo, sino también “económico” o asequible. Este Tribunal estima que para satisfacer el derecho de acceso a la justicia no basta que en el respectivo proceso se produzca una decisión judicial definitiva. También se requiere que quienes participan en el proceso puedan hacerlo sin el temor de verse obligados a pagar sumas desproporcionadas o excesivas a causa de haber recurrido a los tribunales³¹.

31 CIDH, “El acceso a la justicia como garantía de los derechos económicos, sociales y culturales”. Disponible en: www.cidh.org/countryrep/Accesso_DESC07sp/accesodesci-ii.sp.htm

3.1.7. Valoración de riesgo y efectividad de las medidas de protección

Gráfico 25
Casos en los que se realizó la valoración de riesgo de la víctima en la FELCV
(Nacional, 2015, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

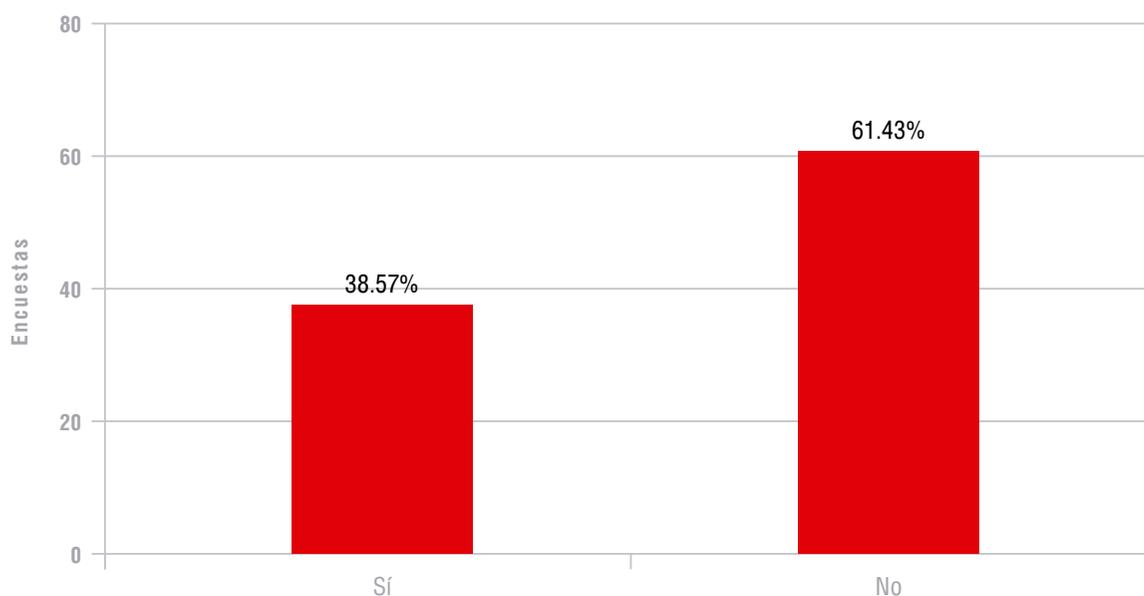
Una de las funciones primordiales que deben cumplir los/as investigadores/as de la FELCV es la valoración de riesgo a las víctimas de violencia. Esta valoración es muy importante, ya que de ella depende, muchas veces, que la vida de esas mujeres no corra peligro y que se adopten las medidas adecuadas para protegerlas.

La valoración está orientada a definir las medidas policiales de protección a ser tomadas dentro de las 72 horas de seguimiento y a contar con elementos objetivos que permitan a la FELCV proponer a la Fiscalía las medidas de protección pertinentes al caso.

El dato comparativo para el periodo 2015-2017 muestra que la valoración de riesgo realizada por parte de la FELCV primero bajó del 18% al 12% y posteriormente subió al 17%. Esto quiere decir que durante las tres gestiones revisadas, en un promedio de más del 85%, no se realizó la valoración de riesgo o que el formulario no consta en los obrados en los juzgados. Ello puede deberse a que no todas las oficinas de la FELCV cuentan con los formularios o a que otras se resisten a utilizarlo, pese a que el protocolo de la FELCV instruye hacerlo. También puede deberse a que el formulario se haya quedado en el cuaderno de investigación y no haya sido remitido al

Juzgado, sea porque no se solicitaron medidas de protección o porque al solicitarlas el/la fiscal no consideró necesario enviarlo ni mencionar la valoración. Dadas estas interrogantes, el 2017 se consultó a las usuarias sobre si se les realizó la valoración de riesgo en la FELCV.

Gráfico 26
Casos en los que se hicieron preguntas a las usuarias sobre si se encontraban en
situación de riesgo de sufrir nuevos hechos de violencia
(Nacional, 2017)

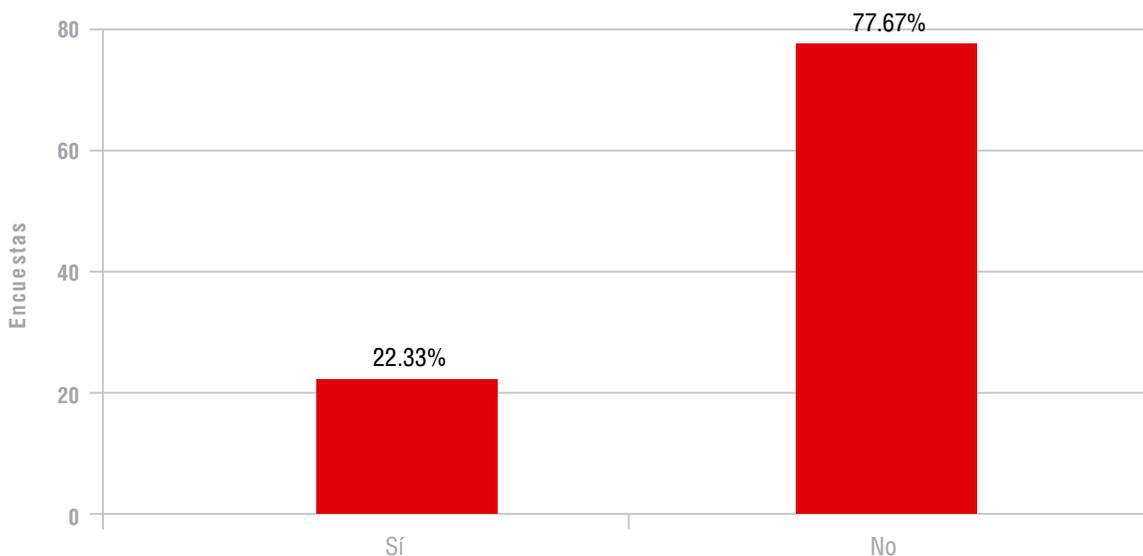


Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Consultadas las usuarias sobre si en la FELCV les hicieron preguntas para evaluar la situación de riesgo de sufrir nuevos hechos de violencia (valoración de riesgo), para el 2017 se obtuvo que el 39% de las mujeres respondieron afirmativamente y el 61% lo hicieron de manera negativa. Este dato muestra que el porcentaje de casos en los sí se realiza la valoración de riesgo es mayor que el evidenciado mediante la revisión de casos, sin embargo en el 62% de los casos aún no se realizaría la valoración de riesgo.

Lo anterior deja ver que el personal de la FELCV aún no ha comprendido la importancia de realizar la valoración de riesgo, a fin de evitar nuevos hechos de violencia al adoptar las medidas pertinentes para cada caso. Ello implica un incumplimiento del protocolo de atención de la FELCV y, a su vez, significa que no se cuenta con ningún respaldo sobre las acciones que tomó o las razones por las que no tomó acción alguna, lo que pudiera generar responsabilidad en la FELCV en caso de que la víctima sea nuevamente agredida.

Gráfico 27
Casos en los que se entregó a la víctima la copia del Formulario de Valoración de Riesgo en la FELCV (Nacional, 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Después del llenado del formulario de valoración de riesgo por parte del personal de la FELCV, en casos de violencia en pareja, se debe hacer la entrega de una copia a la víctima. En la gestión 2017, solamente en el 22% de los casos se entregó dicha copia, lo cual constituye un incumplimiento a las disposiciones emanadas por la Dirección Nacional de la FELCV al respecto.

La valoración de riesgo ayuda a la Policía a determinar cuál es el grado de riesgo que corre la víctima de sufrir nuevos hechos de violencia. El contar con ese formulario asegura que la víctima reciba la protección adecuada y, además, que se adopte un plan para preservar su seguridad en el futuro.

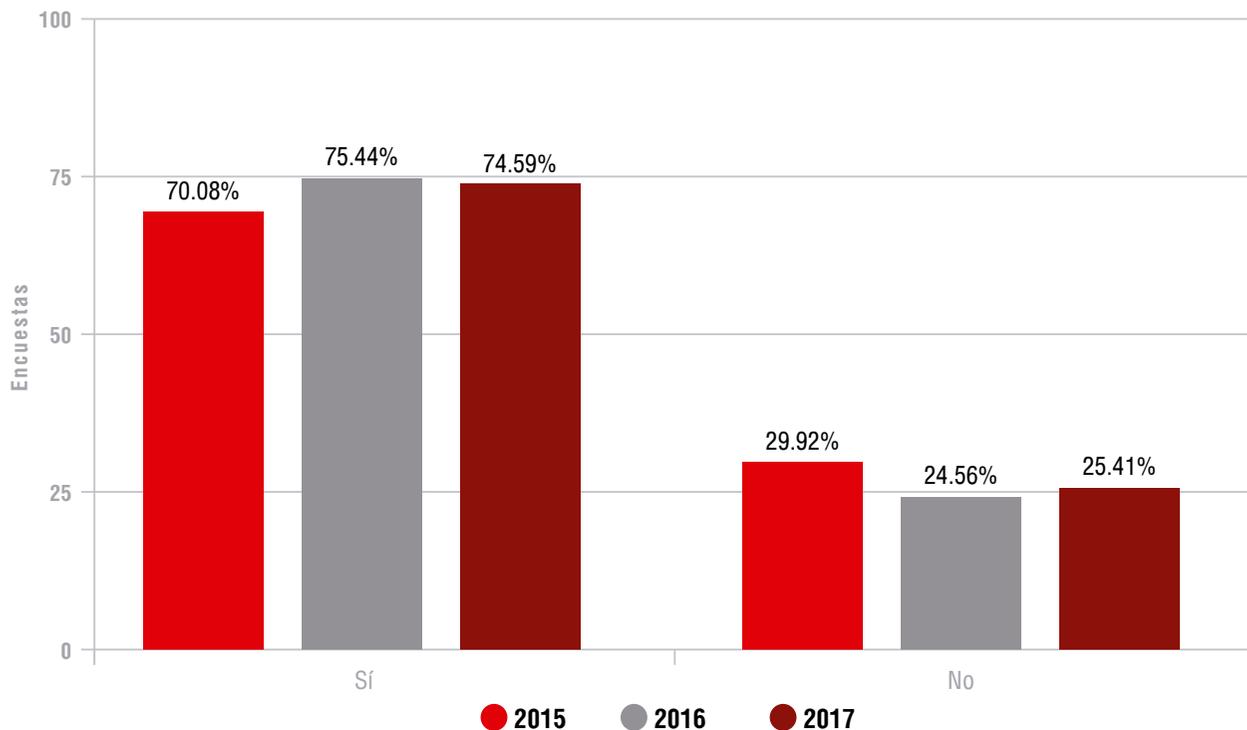
ESTÁNDAR DE LA DEBIDA DILIGENCIA

La Corte Europea de Derechos Humanos ha establecido que debe manejarse un equilibrio entre el derecho de las mujeres víctimas de violencia de género a retirar las denuncias y el deber de proteger establecido por el marco normativo de derechos humanos. Para ello, deberán considerarse algunos factores que permitan inferir el riesgo de reincidencia de la conducta violenta, tales como el uso de armas, las amenazas, el ataque, la planificación de la agresión, la amenaza constante a la salud y la seguridad de la mujer víctima o de cualquier persona que estuviera involucrada en la situación, el efecto que tuvo en la relación entre la víctima y el agresor el sentar la denuncia, la historia de la relación, en particular con otras instancias de violencia en el pasado, entre otras³².

32 Corte Europea de Derechos Humanos, "Caso Opuz vs. Turquía", Sentencia de 9 de junio de 2009, párrafo 138.

3.1.8. Especialidad del personal

Gráfico 28
Percepciones de las usuarias de la FELCV sobre la toma de declaración
(Nacional, 2015, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Según la norma, todo el personal que atienda a mujeres en situación de violencia debe tener la especialidad en esta materia. Esto con el fin de brindarles una atención de calidad y con calidez, y de darles una respuesta efectiva, pero, sobre todo, de no revictimizar a las mujeres que deciden denunciar un hecho de violencia.

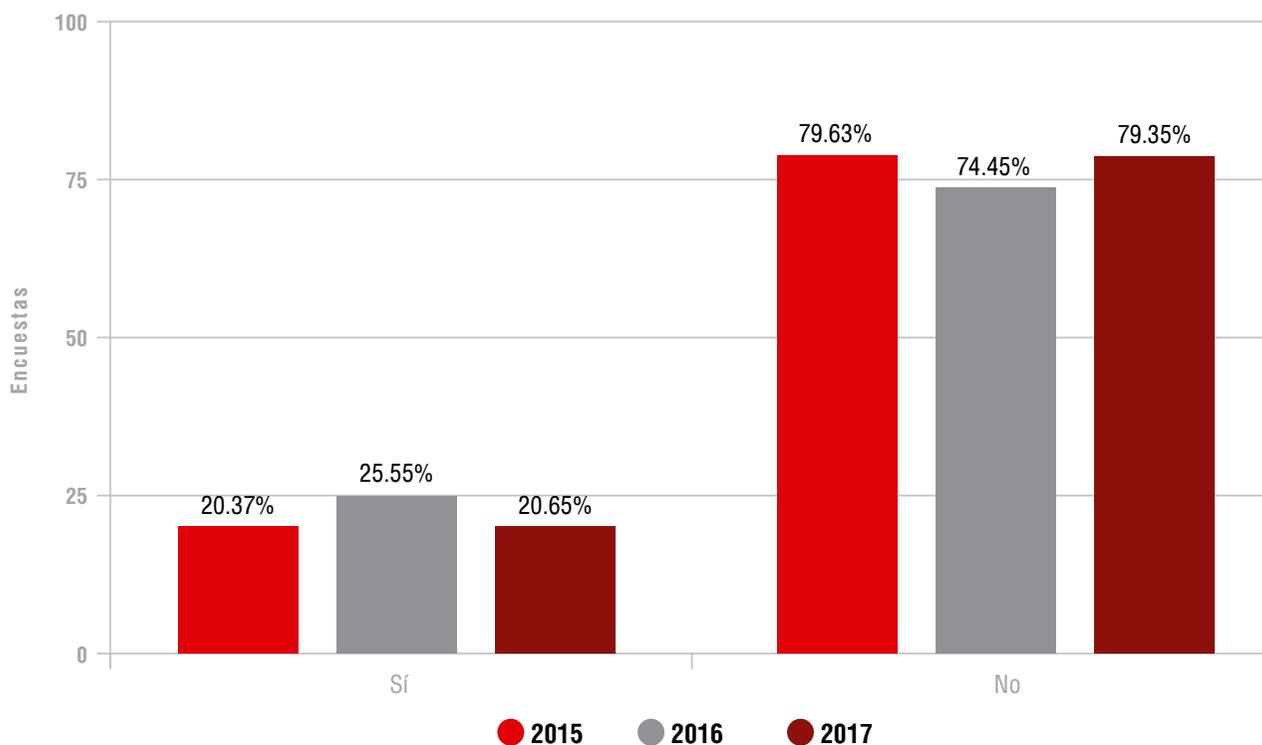
De acuerdo con las entrevistas realizadas a las usuarias de la FELCV, el 2015, en el 70% de los casos, les permitieron contar todos los hechos tal como ocurrieron; durante las gestiones 2016 y 2017, ese porcentaje subió al 75%, lo cual es positivo, pues significa que el personal está aplicando la escucha activa, muy importante para una víctima porque se le demuestra el interés que se tiene en resolver su caso.

La toma de la declaración es también central, ya que si bien se debe indagar sobre todo lo ocurrido, al hacerlo es preciso manejar métodos efectivos que permitan contar con un relato detallado del hecho y complementarlo con preguntas pertinentes y no revictimizantes.



Desalentar la presentación de la denuncia

Gráfico 29
Casos en los que en la FELCV se trató de convencer a la víctima de no sentar la denuncia
(Nacional, 2015, 2016 y 2017)



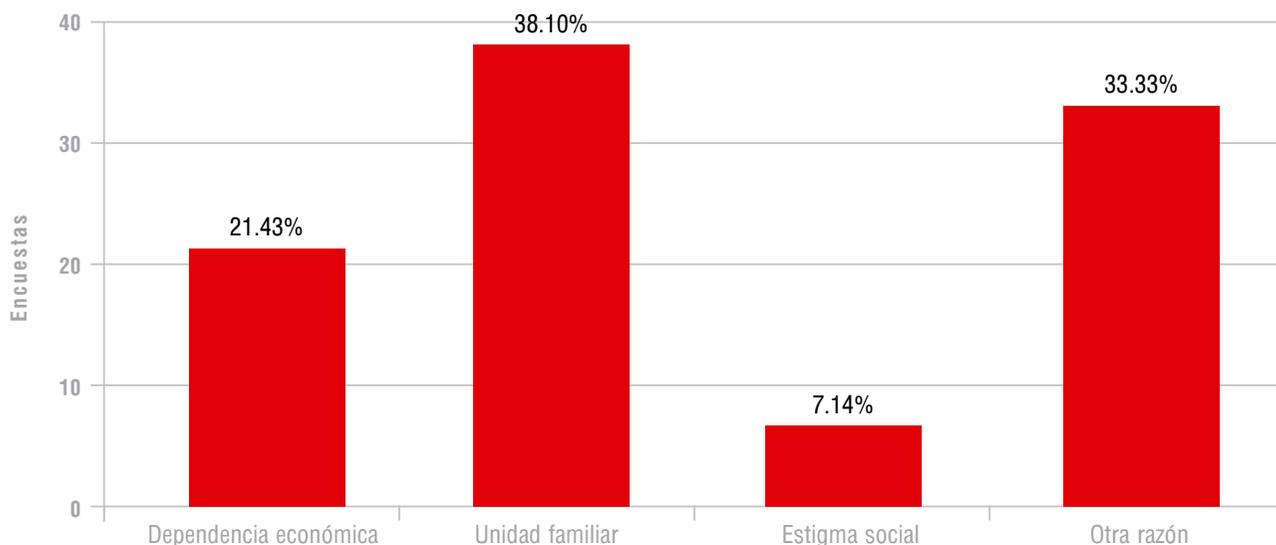
Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

El tratar de convencer a la víctima de no presentar la denuncia es una práctica heredada de cuando aún estaba vigente la “Ley contra la Violencia en la Familia o Doméstica”³³. Implica desanimar a la mujer a continuar con la decisión de hacer la denuncia del hecho de violencia por el cual está atravesando, como también que el caso quede en la impunidad, corriendo en muchas ocasiones el riesgo a que pueda volver a ser víctima de su agresor. Esta conducta es inadmisibles con la Ley N° 348.

De los datos obtenidos se tiene que, el 2015, el 20% de las mujeres consultadas señalaron que el personal de la FELCV trató de convencerlas de no hacer la denuncia; el 2016, ese dato subió al 26%, mientras que el 2017 bajó al 21%, mostrando que esa mala práctica aún persiste en la atención de casos que se realiza en la FELCV. Debe tomarse en cuenta que incurrir en estos actos implica dejar a las mujeres en situación de vulnerabilidad y promover la impunidad. Lo positivo es que, en promedio, en casi el 80% de los casos esto no ocurre, lo que representa un cambio significativo con relación a los servicios anteriores a la Ley N° 348.

³³ Ley N° 1674, de 5 de diciembre de 1995.

Gráfico 30
Argumentos con los que se trató de convencer a la víctima de no sentar la denuncia
¿Por qué razón?
(Nacional, 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

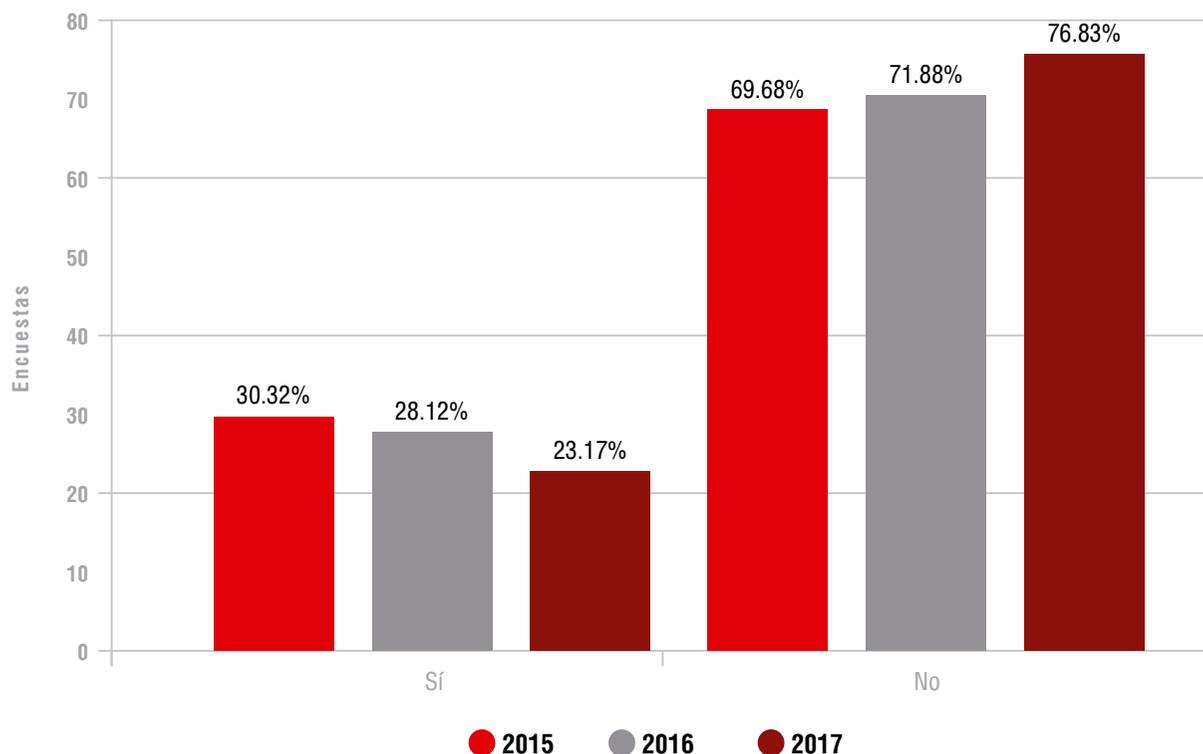
El 2017, se consultó a las usuarias sobre el principal argumento con el cual se trató de convencerlas de no sentar la denuncia. Según los datos obtenidos, el 22% se refirió a argumentos relativos a la dependencia económica, como el siguiente: “Si te separas, ¿quién te va a dar dinero para tus hijos?, ¿o es que tú trabajas y los vas a poder mantener?”. Un 38% afirmó que los argumentos apelaban a mantener la unidad familiar, como por ejemplo: “Si te separas, qué va a ser de tus hijos sin padre”. Un 7% mencionó argumentos concernientes al estigma social, entre ellos: “Una mujer sola es mal vista”. Finalmente, el 33% restante aludió a otras razones.

Como se puede advertir, aún existen preconceptos que marcan la vida de las mujeres que deciden separarse de su agresor. Por ello, es importante que el personal tenga la especialidad necesaria en la atención de casos; esto con el fin de que las mujeres puedan contar con información clara sobre la tramitación de su denuncia y continuar con ella, y que sus casos no queden en la impunidad. Todas las implicancias de una denuncia son valoradas por las mujeres y decidir seguir adelante es, en la mayoría de los casos, difícil. Por tanto, no es el rol de la Policía desalentarlas.



Promoción de la conciliación

Gráfico 31
Usuaris de la FELCV a las que en algún momento quisieron reconciliarlas con su pareja (Nacional, 2015, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

De acuerdo con el monitoreo realizado acerca de alentar a la víctima a restablecer su relación con su pareja o a reconciliarse con ella en la FELCV, las respuestas afirmativas llegaron al 30% el 2015, bajaron al 28% el 2016 y continuaron disminuyendo el 2017 hasta llegar al 23%, dato positivo, aunque muestra que aún se incurre en una conducta errónea y poco profesional que no responde ni a las funciones ni a los deberes del personal de la FELCV.

ESTÁNDAR DE LA DEBIDA DILIGENCIA

“[...] la CIDH ha observado principios aplicables a la judicialización de casos de violencia contra las mujeres, los cuales otorgan un amplio margen a los fiscales [en los distintos países] para decidir cuáles delitos investigan o no, lo que se presta a la influencia de patrones socioculturales discriminatorios en la decisión de cuáles delitos de violencia contra las mujeres deben investigar. [...] El grado de discrecionalidad otorgado en ocasiones a los fiscales facilita que en la decisión de investigar un delito, sus creencias y actitudes personales desempeñen un papel fundamental”³⁴.

“La aplicación incorrecta por las fiscalías del principio de oportunidad en algunos países ignora la situación de vulnerabilidad y de desprotección en la que se encuentran las víctimas de violencia, así como el silencio que puede rodear estos incidentes por miedo a represalias por parte del agresor y el miedo de la víctima a la estigmatización pública. [L]a Relatoría sobre derechos de las mujeres en [...] una investigación del sistema penal en Chile y el tratamiento de casos de violencia contra las mujeres describe el problema de la siguiente manera: ‘Los fiscales parecen estar llevando a juicio oral solamente aquellos casos en que consideran que existe la certeza de obtener una condena. En consecuencia, las consideraciones del fiscal para ir a juicio podrían recaer en la mayor o menor aptitud de la prueba de un caso frente la perspectiva de ser ganado, más que en la gravedad de los hechos investigados, criterio que es muy cuestionable, ya que por ejemplo en el caso de los delitos sexuales, por las características de su comisión, nunca constituyen un caso a ser ganado con certeza. De esta forma, el interés de obrar sobre seguro no ha empujado a la institucionalidad a resolver en forma más adecuada estos delitos, que por su naturaleza, son distintos al resto’³⁵.

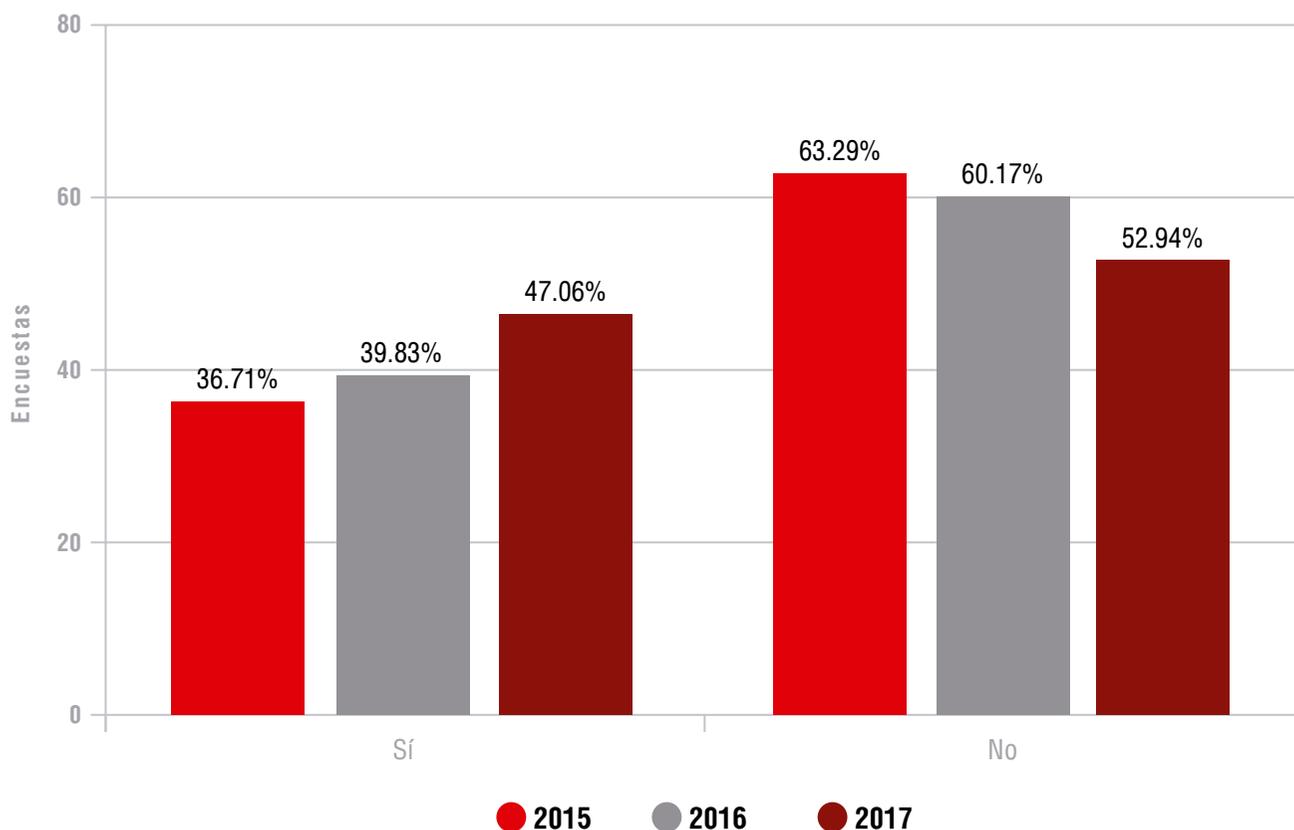
34 CIDH, “Acceso a la justicia para mujeres víctimas de violencia en las Américas”, 2007, párrafo 144.

35 *Ídem*, párrafo 145.

3.1.9. No revictimización

Gráfico 32

Percepciones de las usuarias de la FELCV respecto a si tuvieron que contar el caso a más de un policía (Nacional, 2015, 2016 y 2017)

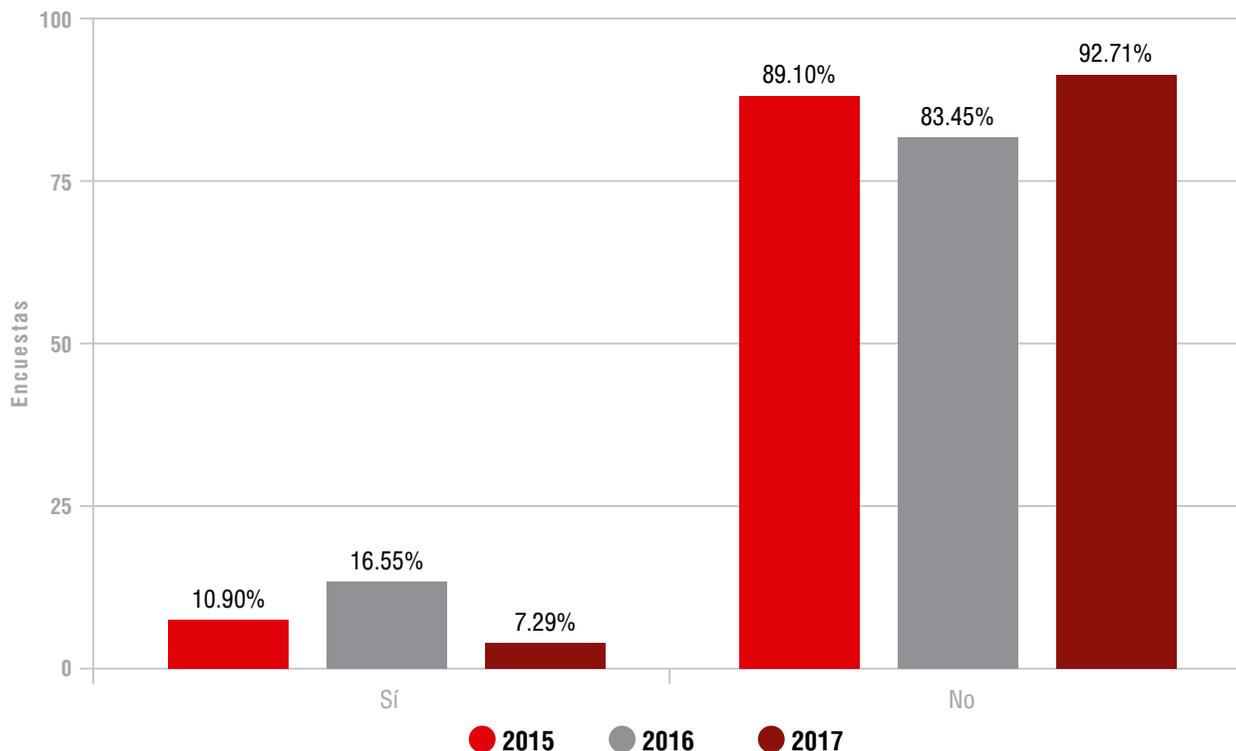


Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Cuando una víctima de violencia decide denunciar y acude a la FELCV, sabe que debe contar todo lo sucedido, pero no imagina en ningún momento que deba hacerlo una y otra vez, y menos a diferentes personas. Ciertamente, lo que la mujer busca es encontrar protección, lograr justicia y salir de este problema lo antes posible. El año 2015, en el 37% de los casos monitoreados, las víctimas tuvieron que contar el hecho de violencia a más de un/a servidor/a policial. En la gestión 2016, este dato subió al 40% y el 2017 volvió a subir hasta llegar al 47%, lo que significa que la revictimización se está incrementando al momento de la atención de casos. Por ello, es muy importante que los/as servidores/as policiales entiendan que esta forma de atención debe cambiar, ya que lo que se está haciendo es revictimizar a las mujeres en situación de violencia, hecho que repercute en su integridad psicológica y, por ende, en que no pueda superar lo sucedido.

Número de declaraciones

Gráfico 33
Casos en los que la víctima tuvo que hacer una declaración ampliatoria
(Nacional, 2015, 2016 y 2017)

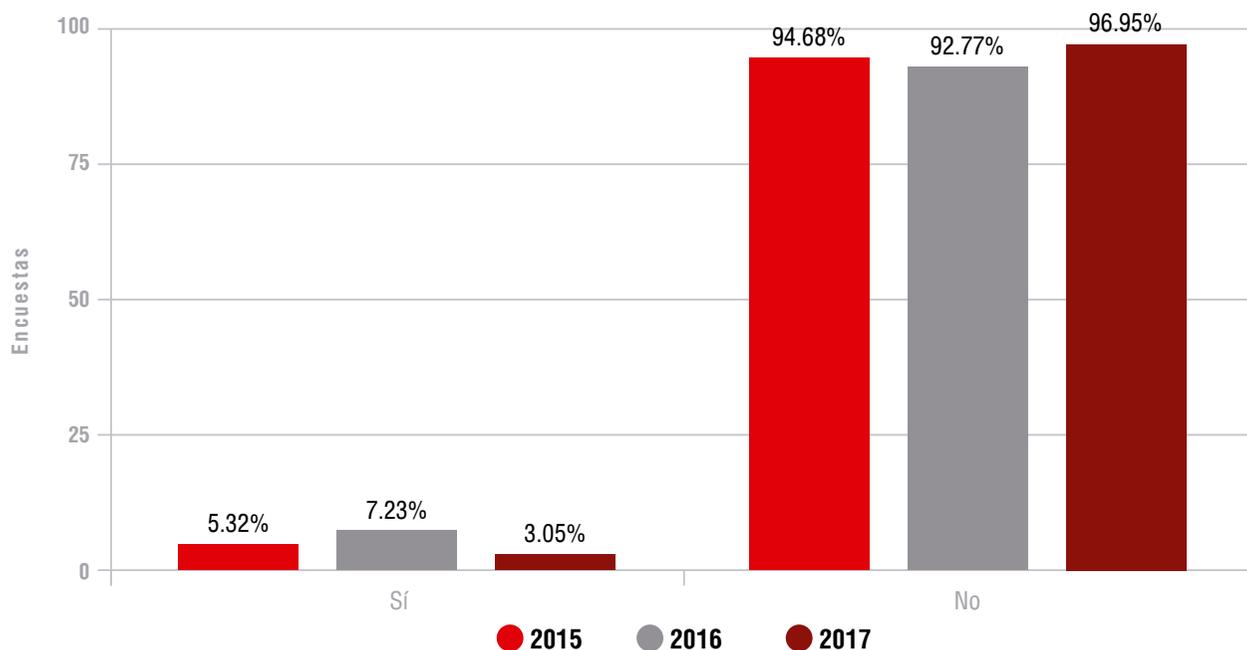


Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Una de las pruebas principales con las que se cuenta en la investigación es la declaración que presta la víctima sobre todo lo sucedido. Cuando hablamos de revictimización nos referimos a que esa mujer realiza su declaración más de una vez. Para evitar esta situación, el personal de la FELCV debe contar con las herramientas necesarias para que en la primera declaración la víctima pueda señalar todos los elementos para una buena investigación y, así, no sea necesario llegar a una declaración ampliatoria.

Los casos en los que se tomaron declaraciones ampliatorias de las víctimas subieron del 11% al 17% entre las gestiones 2015 y 2016, y descendieron al 7% el 2017, dato que muestra una mejor actuación policial, lo que implica que se estaría revictimizando en menor medida a la mujer que denuncia un hecho de violencia. De ahí la necesidad de que en la primera declaración se agoten todas las preguntas posibles, para no tener que volver a tomarla.

Gráfico 34
Casos en los que el imputado tuvo que hacer una declaración ampliatoria
(Nacional, 2015, 2016 y 2017)



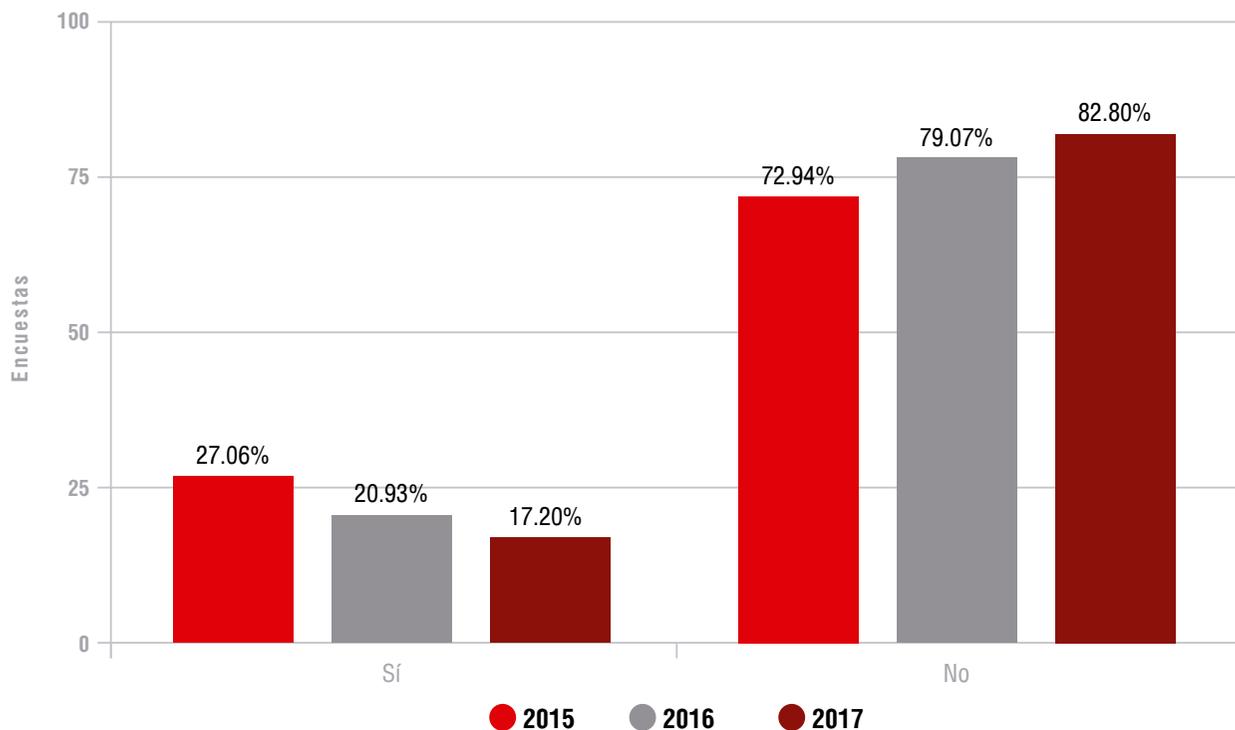
Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Al igual que la víctima, el agresor debe realizar su declaración. Según los datos recogidos a partir de los procesos revisados, el 2015, del total de agresores, el 5% tuvo que ampliar su declaración; el 2016, ese dato subió al 7%, en tanto que el 2017 bajó al 3%. Esto significa que de manera similar al caso de las víctimas, en el de los agresores también disminuyó la cantidad de casos en los que fue necesario tomar una declaración ampliatoria.

Es fundamental que en la primera declaración de los agresores se puedan obtener todos los datos posibles, ya que muchos de ellos, después de esa declaración, desaparecen, por lo que cuando el/la fiscal requiere su detención no se los puede encontrar. Asimismo, si la declaración no está completa, muchas veces implica que el caso sea archivado.

Separación del agresor

Gráfico 35
Casos en los que la víctima tuvo contacto con su agresor durante su permanencia en la FELCV
(Nacional, 2015, 2016 y 2017)



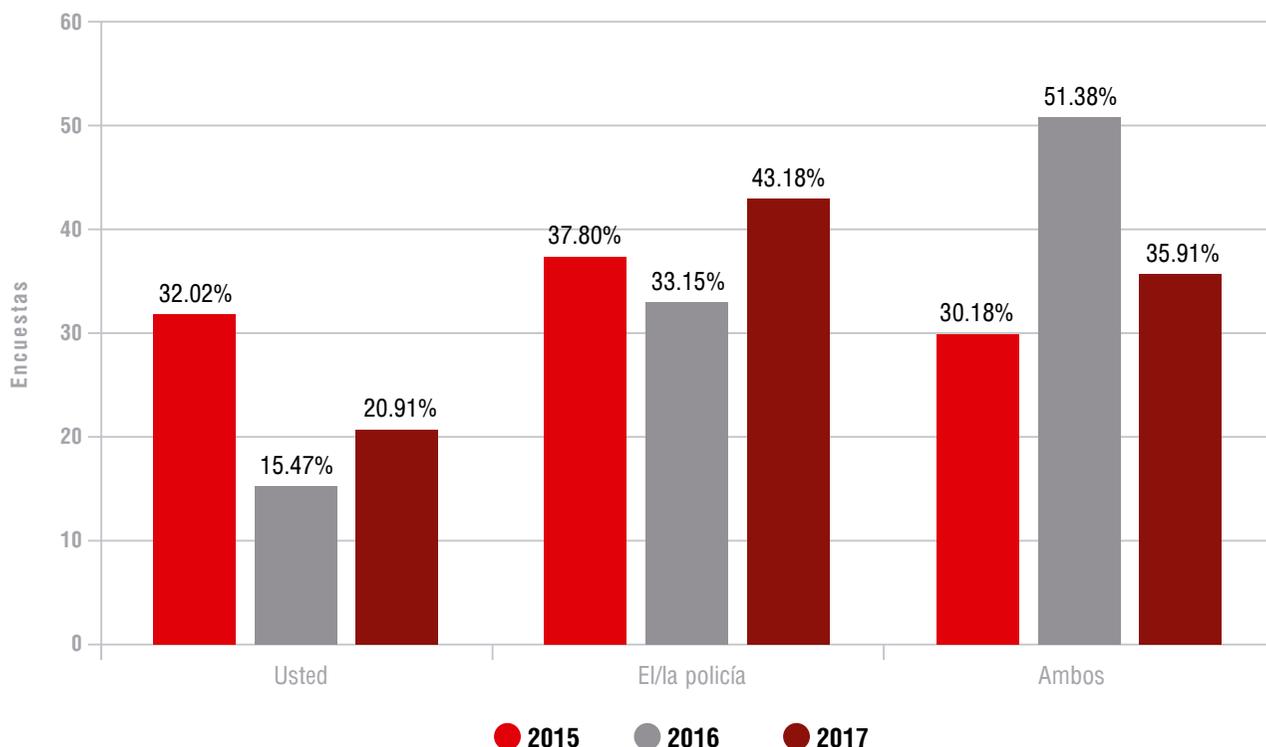
Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

De acuerdo con los datos obtenidos respecto a que la víctima y el agresor hubieran estado en el mismo ambiente en la FELCV, el registro deja ver que el 2015 esa situación se dio en el 27% de los casos; el 2016 el porcentaje bajó al 21% y el 2017 disminuyó al 17%, aspecto positivo, ya que ello muestra que las víctimas van recibiendo cada vez una mayor protección para que sus agresores no las amedrenten o las amenacen al momento de realizar sus declaraciones o algún actuado policial.

Un aspecto a ser reconocido a partir de los resultados del monitoreo es que los/as servidores/as de la FELCV están haciendo todo lo posible para que tanto la víctima como el agresor no se encuentren en un solo ambiente, esto a pesar de no contar con la infraestructura adecuada, pues muchas de las oficinas de la FELCV solamente cuentan con un solo ambiente, por lo que, en algunos casos, no pueden evitar el contacto entre ellos.

Citación al denunciado

Gráfico 36
Casos en los que la víctima llevó la citación al agresor
(Nacional, 2015, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

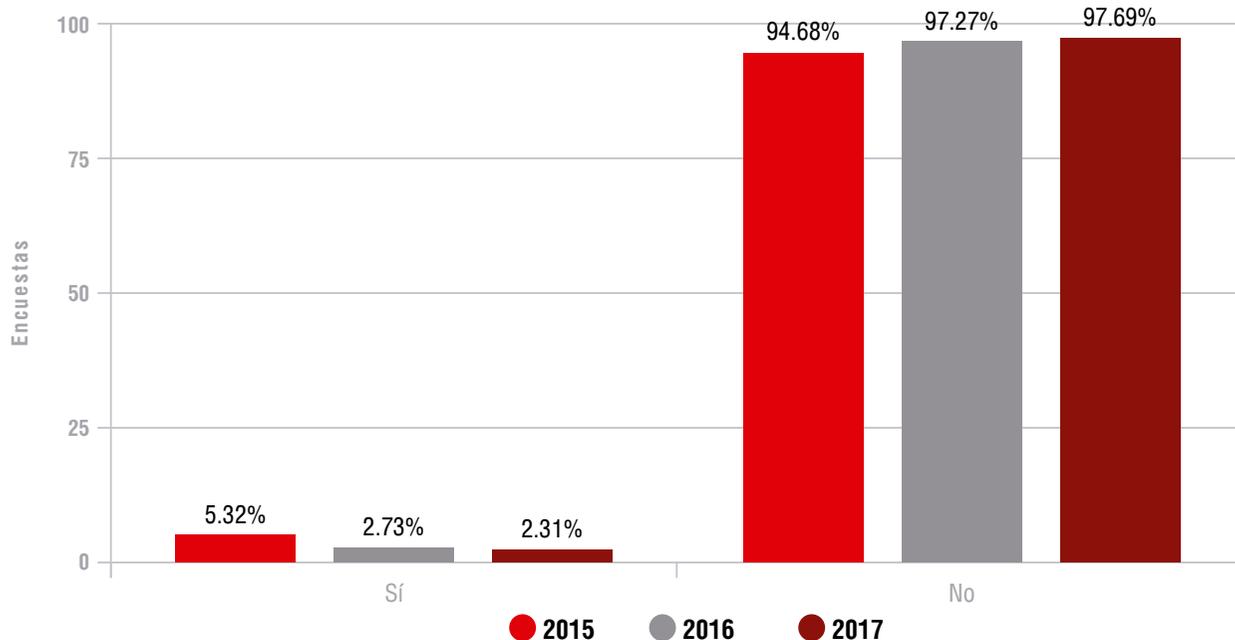
Otro actuado importante que se ejecuta en la etapa preliminar es la citación al denunciado. Esta debe ser realizada de forma exclusiva por el/la investigador/a. Sin embargo, por razones señaladas durante las tres últimas gestiones, como la falta de personal, de vehículos, de gasolina y de tiempo, entre otras, en la FELCV se ven en la necesidad de delegar dicha función a la víctima (a veces el/la policía va con ella), sin tomar en cuenta que la mujer podría estar corriendo algún riesgo al presentarse ante su agresor con una citación o que el hacerlo resulta, además, revictimizante.

Según la información proporcionada por las usuarias de la FELCV sobre este aspecto, del 2015 al 2017, los casos en los que la víctima fue quien entregó la citación al denunciado bajaron del 32% al 21%. Por otra parte, los casos en los que la citación fue entregada tanto por la víctima como por el/la policía subieron del 30% al 36% y los casos en los que la citación fue entregada solo por el/la policía subieron del 38% al 43%.

A pesar de que el porcentaje de casos en los que la citación fue entregada por el/la policía subió al 43% el año 2017, el número de casos en los que interviene la víctima sigue siendo muy alto, debiendo quedar claro que la citación es una función específica del/la investigador/a, en la que, definitivamente, la víctima no debería participar, pues podría ser agredida nuevamente o realizar mal la actuación, lo que daría lugar a tener que volver a realizar la citación, retrasando así la investigación. A veces, los/as investigadores/as recurren a las víctimas porque las direcciones no son fáciles de ubicar, pero deberían buscarse alternativas de solución, comenzando por un mejor registro de las direcciones, que incluya puntos de referencia, y, en definitiva, con el acceso a mapas de georreferenciación por parte de la FELCV.

Anticipo de prueba

Gráfico 37
Casos en los que se practicó el anticipo de prueba
(Nacional, 2015, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

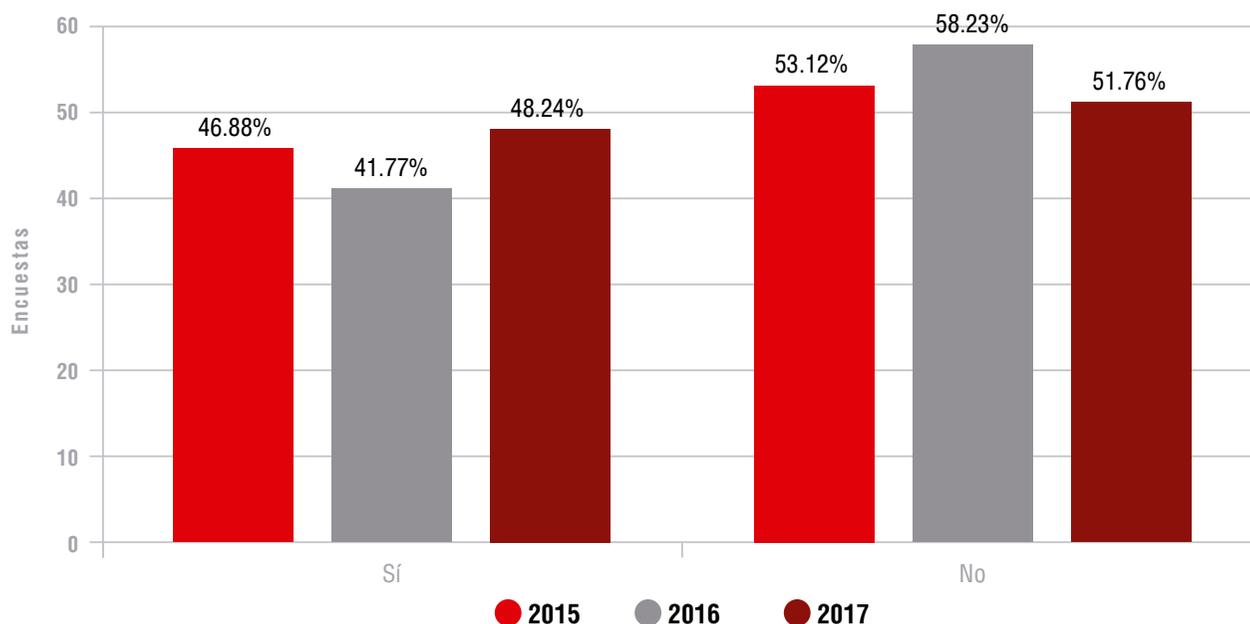
El anticipo de prueba es una actuación que impide la revictimización, en especial en aquellos casos de violencia sexual. Permite que la víctima pueda realizar su declaración una sola vez, sin tener que volver a relatar los hechos ni estar frente a su agresor en el juicio oral. El 2015, solamente en el 5% de los casos de delitos de violencia contra las mujeres revisados se determinó que se había aplicado el anticipo de prueba, mientras que el 2016 ese porcentaje bajó al 3% y durante la gestión 2017 llegó solo al 2%.

ESTÁNDAR DE LA DEBIDA DILIGENCIA

El derecho internacional señala la importancia de proteger la salud mental y física de las víctimas durante la investigación del proceso judicial, evitando la revictimización de la mujer, adoptando medidas de protección, garantizando la privacidad y la intimidad de las víctimas, excluyendo cualquier forma de conciliación.

3.1.10. Infraestructura adecuada y privacidad

Gráfico 38
Percepciones de las usuarias de la FELCV sobre la privacidad durante la atención recibida (Nacional, 2015, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Para una víctima, es importante que al llegar a una instancia de denuncia, en este caso la FELCV, pueda existir privacidad en la atención que se le brinda, puesto que es en ese primer momento cuando expone todo lo sucedido.

De las mujeres consultadas el 2015, el 53% indicó que no contó con privacidad durante la atención recibida en la FELCV. Durante el 2017, ese registro bajó solamente al 52%.

Para ofrecer privacidad, es necesario que la FELCV tenga una infraestructura adecuada. Si bien en las ciudades capitales de departamento existen algunas mejoras, en los municipios pequeños ello no ha sucedido, razón por

la que es imposible ofrecer privacidad a las víctimas, considerando que la FELCV consiste en una sola oficina, donde se encuentran desde dos hasta tres servidores/as en un mismo ambiente atendiendo simultáneamente a varias víctimas.

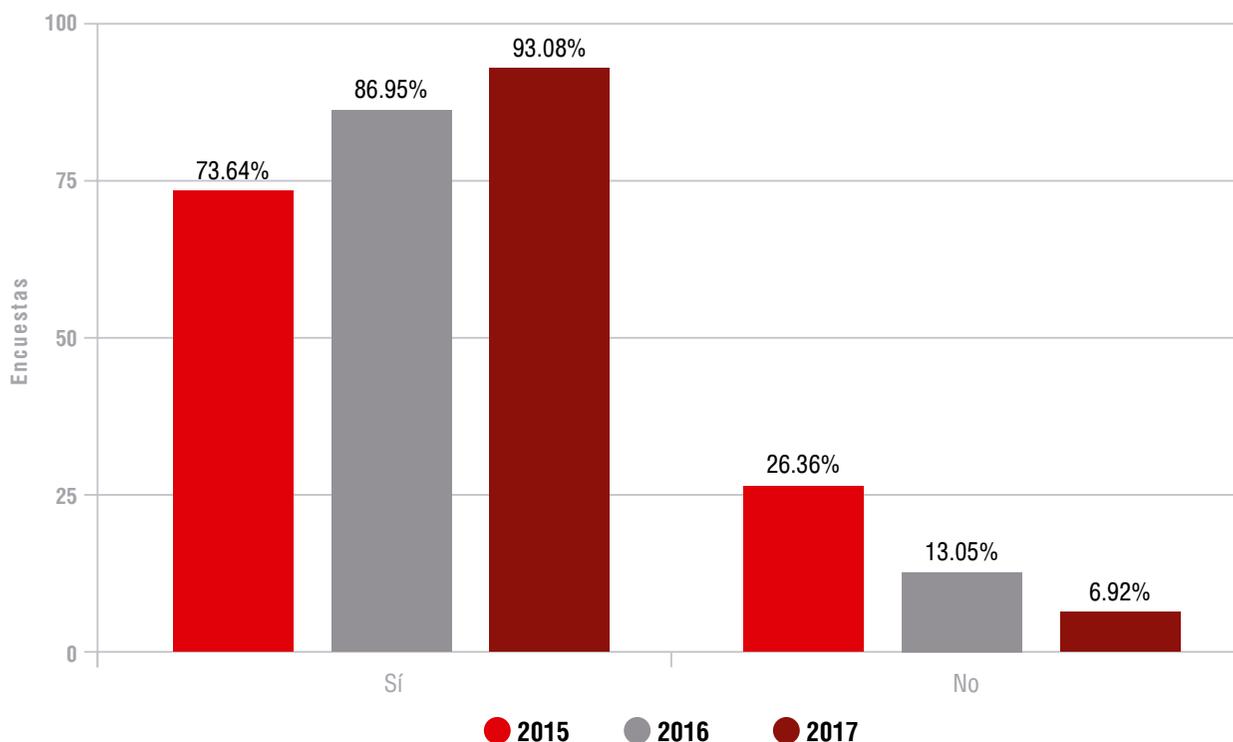
ESTÁNDAR DE LA DEBIDA DILIGENCIA

La Corte IDH señala que la declaración de la víctima debe tomarse en un ambiente cómodo y seguro, que le brinde privacidad y confianza, y deberá ser registrada de forma tal que se evite o limite la necesidad de su repetición³⁶. La evaluación de las declaraciones de las mujeres que hayan sufrido actos de violencia de género debe ser realizada prescindiendo de prejuicios y de estereotipos.

3.1.11. Recolección y preservación de pruebas

Cadena de custodia

Gráfico 39
Cumplimiento de la cadena de custodia
(Nacional, 2015, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

³⁶ Corte IDH, "Fernández Ortega y otros vs. México", Excepción Preliminar, Sentencia de Fondo, Reparaciones y Costas, Serie C N° 215, de 30 de agosto de 2010, párrafo 194.

Una de las tareas fundamentales en una investigación es contar con las pruebas que permitirán establecer la culpabilidad o no del imputado. Sin embargo, para tener esas pruebas es preciso que el personal especializado de laboratorio de la FELCV tenga los mecanismos y los medios necesarios para realizar una buena cadena de custodia de esas pruebas.

En el periodo 2015-2017, los procesos en los que existía evidencia de que no se había cumplido con la cadena de custodia bajaron del 26% al 6%, lo que muestra que el personal de la FELCV está adquiriendo mayor especialidad en la investigación de casos.

ESTÁNDAR DE LA DEBIDA DILIGENCIA

La Corte IDH ha señalado que el sistema de cadena de custodia debe cumplir las siguientes reglas: a) debe garantizar la autenticidad de las evidencias físicas colectadas y examinadas, es decir, que correspondan al caso investigado, sin lugar a confusión, adulteración ni sustracción alguna; b) todo/a servidor/a que colecte, reciba o analice evidencias y/o muestras, en cualquier etapa del proceso, es componente ineludible de la cadena de custodia de las mismas y debe velar por su seguridad, integridad y preservación; c) se inicia con el/la servidor/a que colecta la evidencia aunque sea accidentalmente o se desconozca la comisión del hecho, y finaliza con el/la juez/a de la causa y los otros servidores/as judiciales hasta su destino final.

Debe garantizarse, entonces, una adecuada coordinación de todos los actos investigativos, documentando y manejando de modo diligente las pruebas, tomando muestras suficientes, realizando estudios para determinar la posible autoría del hecho, asegurando otras pruebas, como la ropa de la víctima, la investigación inmediata del lugar de los hechos y garantizando la correcta cadena de custodia, en la medida en que sea necesario³⁷.

En particular sobre el derecho a la vida y la obligación de investigar, la Corte IDH ha expresado que “cualquier carencia o defecto en la investigación que perjudique la eficacia para establecer la causa de la muerte o identificar a los responsables materiales o intelectuales, implicará que no se cumpla con la obligación de proteger el derecho a la vida”³⁸.

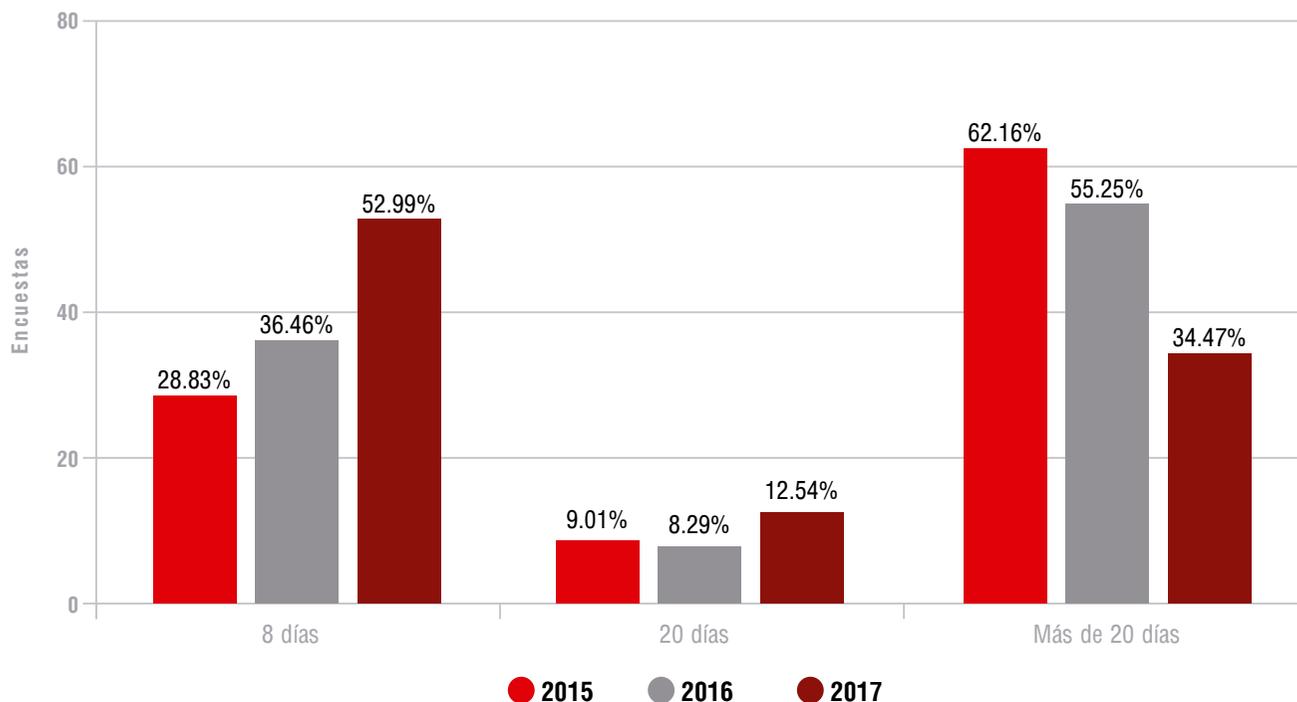
Este Tribunal también dispone que el no iniciar de manera inmediata la investigación de posibles violaciones de derechos humanos representa una falta al deber de debida diligencia, pues se impiden actos fundamentales como la oportuna preservación y recolección de las pruebas o la identificación de testigos oculares.

37 Corte IDH: “Caso Fernández Ortega y otros vs. México”, párrafo 194; y “Caso Espinoza González vs. Perú”, párrafo 242.

38 Corte IDH, “Caso Baldeón García vs. Perú”, Sentencia de Fondo, Reparaciones y Costas, Serie C Nº 147, de 6 de abril de 2006, párrafo 97.

3.1.12. Plazo razonable y continuidad del proceso

Gráfico 40
Casos en los que la investigación preliminar concluyó dentro del plazo
(Nacional, 2015, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

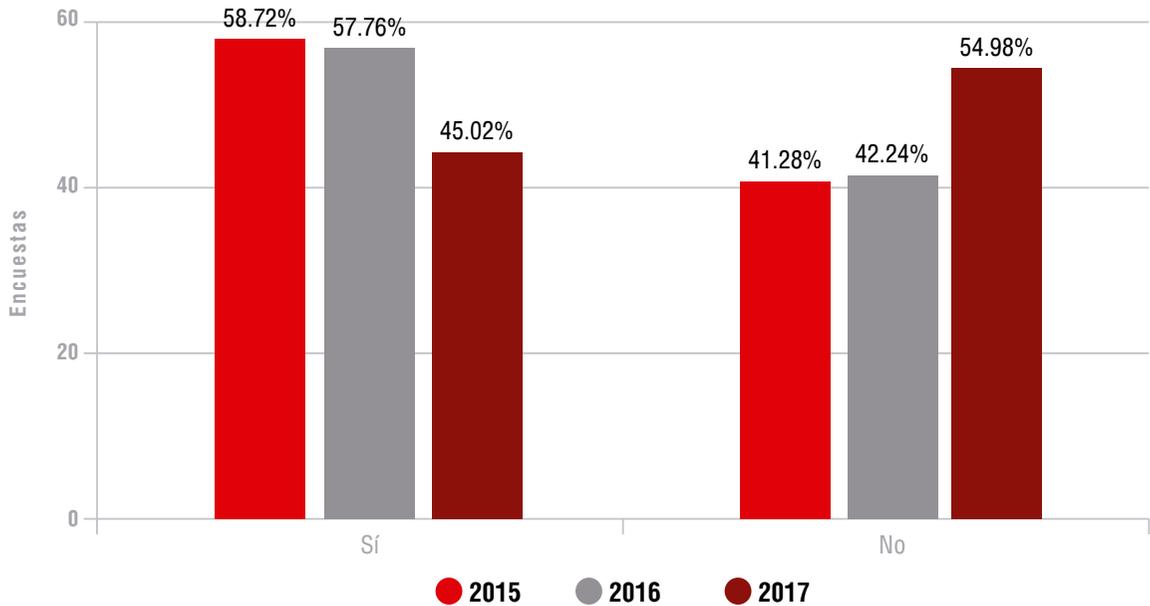
Una de las etapas primordiales para la investigación de un caso es la preliminar, la cual determina si existen elementos para que el Ministerio Público impute al agresor, si corresponde solicitar medidas cautelares o, por el contrario, si procede rechazar la denuncia o se requiere sobreseimiento.

Conforme al artículo 94 de la Ley N° 348³⁹, la etapa preliminar de la investigación no debería durar más de ocho días. Según los datos recogidos a partir de la revisión de los procesos, los casos en los que se cumplió este plazo se incrementaron en el periodo 2015-2017 del 29% al 53%; esto implica una importante mejora. De igual manera, los casos en los que esta etapa duró hasta 20 días (plazo previsto en el Código de Procedimiento Penal) aumentaron, reduciéndose en el periodo en casi la mitad aquellos casos en los que dicha etapa duró más de 20 días.

39 Ley N° 348, artículo 94 ("Responsabilidad del Ministerio Público"): "Ninguna mujer debe tener la responsabilidad de demostrar judicialmente aquellas acciones, actos, situaciones o hechos relacionados con su situación de violencia; será el Ministerio Público quien, como responsable de la investigación de los delitos, reúna las pruebas necesarias, dentro del plazo máximo de ocho (8) días, bajo responsabilidad [...]".

3.1.13. Confianza en el servicio

Gráfico 41
Confianza de las usuarias en la FELCV
(Nacional, 2015, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

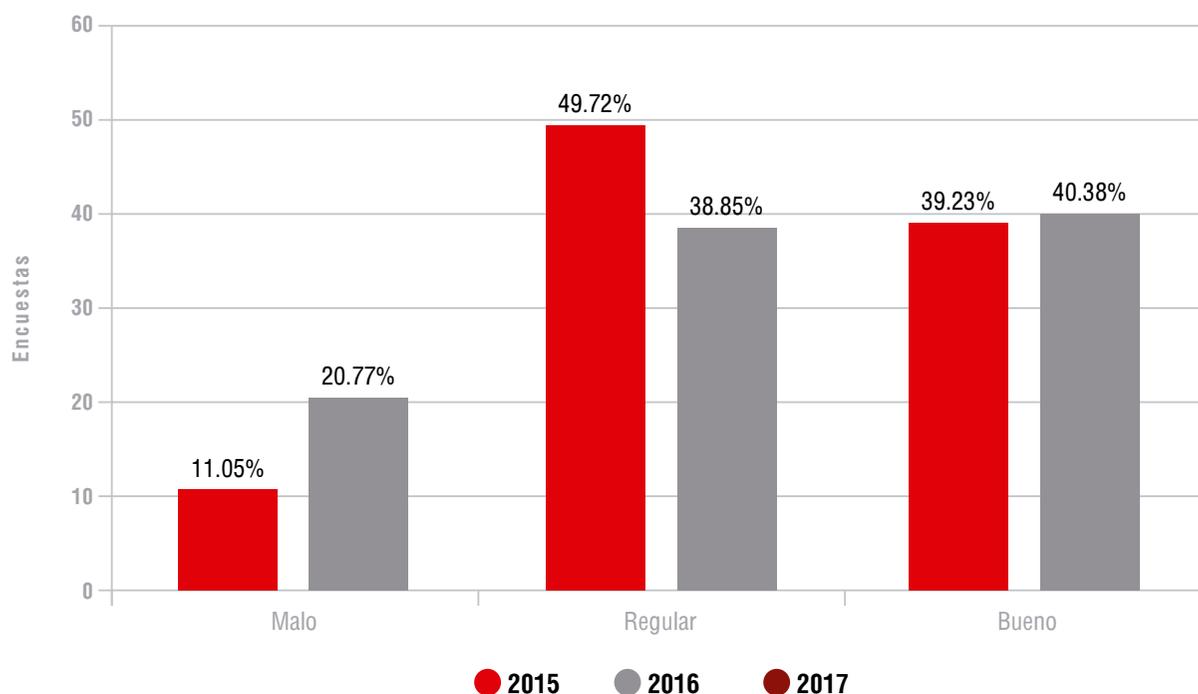
Un factor muy importante es la confianza que las usuarias deben tener respecto al trabajo de la FELCV, ya que esta instancia es la que realizará la investigación de la denuncia. Durante el año 2015, el 59% de las usuarias respondió que confiaba en el trabajo de la FELCV, porcentaje que el 2016 bajó al 58% y durante la gestión 2017 descendió hasta el 45%.

La desconfianza en el trabajo de la FELCV puede deberse a varios factores, como la falta de efectividad, diligencia, medios, especialización, trato adecuado u otros resultantes de su experiencia personal o de la experiencia de otras personas. También podrían influir la información en los medios de comunicación y los prejuicios, por citar algunos.

3.2. Ministerio Público

3.2.1. Trato digno

Gráfico 42
Percepciones de las usuarias sobre el trato digno en el Ministerio Público
(Nacional, 2016 y 2017)



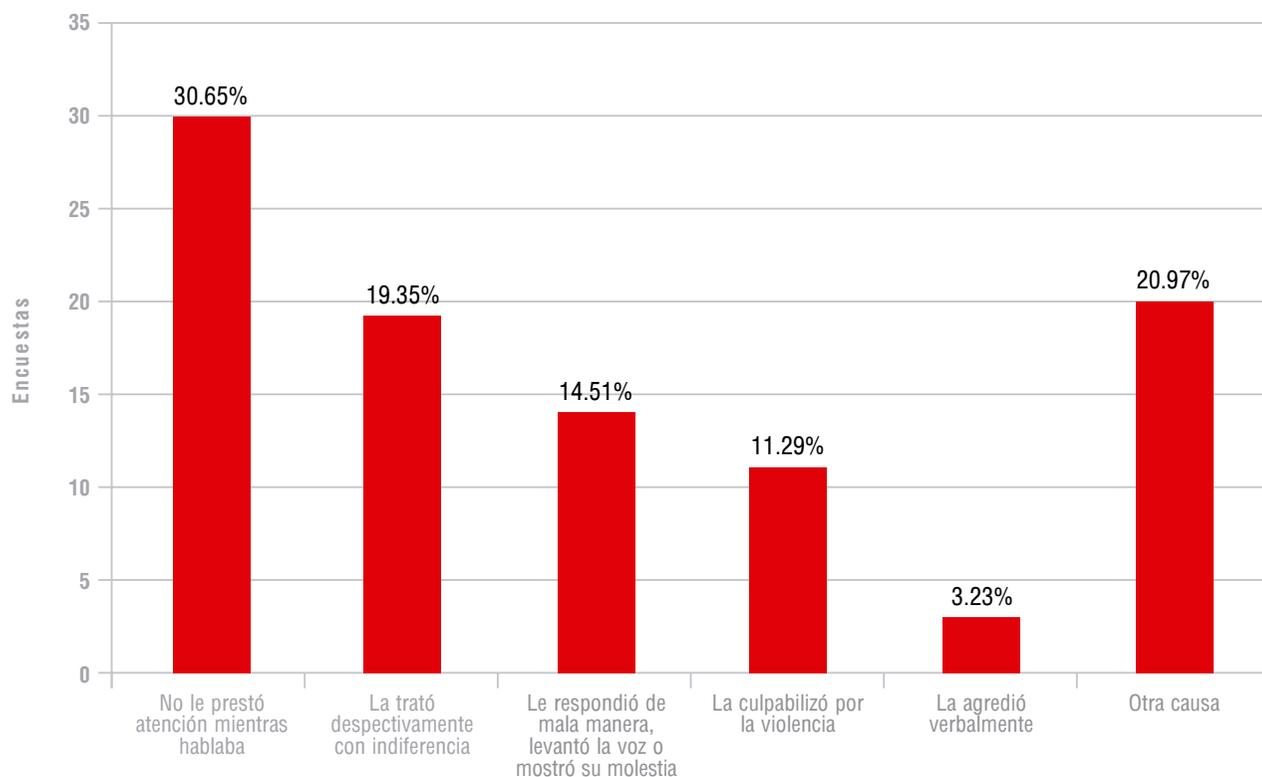
Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Las percepciones que tienen las usuarias del Ministerio Público respecto al buen trato recibido en esa institución subieron del 39% al 40% entre la gestión 2016 y la 2017. No obstante, el dato de quienes consideraron que el trato fue malo subió del 11% al 21%, habiéndose reducido en ese periodo el porcentaje de quienes opinaron que fue regular.

De acuerdo con las respuestas de las usuarias, el Ministerio Público tendría que tomar medidas para mejorar el trato que se brinda a las víctimas de violencia, tal cual lo señala el artículo 43 de la Ley N° 348⁴⁰.

⁴⁰ Ley N° 348, artículo 43 ("Obligaciones"): "Las instancias de recepción, investigación y tramitación de denuncias, deberán brindar a las mujeres el apoyo y un trato digno y respetuoso, acorde a su situación, facilitando al máximo las gestiones que deban realizar [...]".

Gráfico 43
Percepciones de las usuarias sobre por qué consideraban que el trato en el Ministerio Público fue malo (Nacional, 2017)



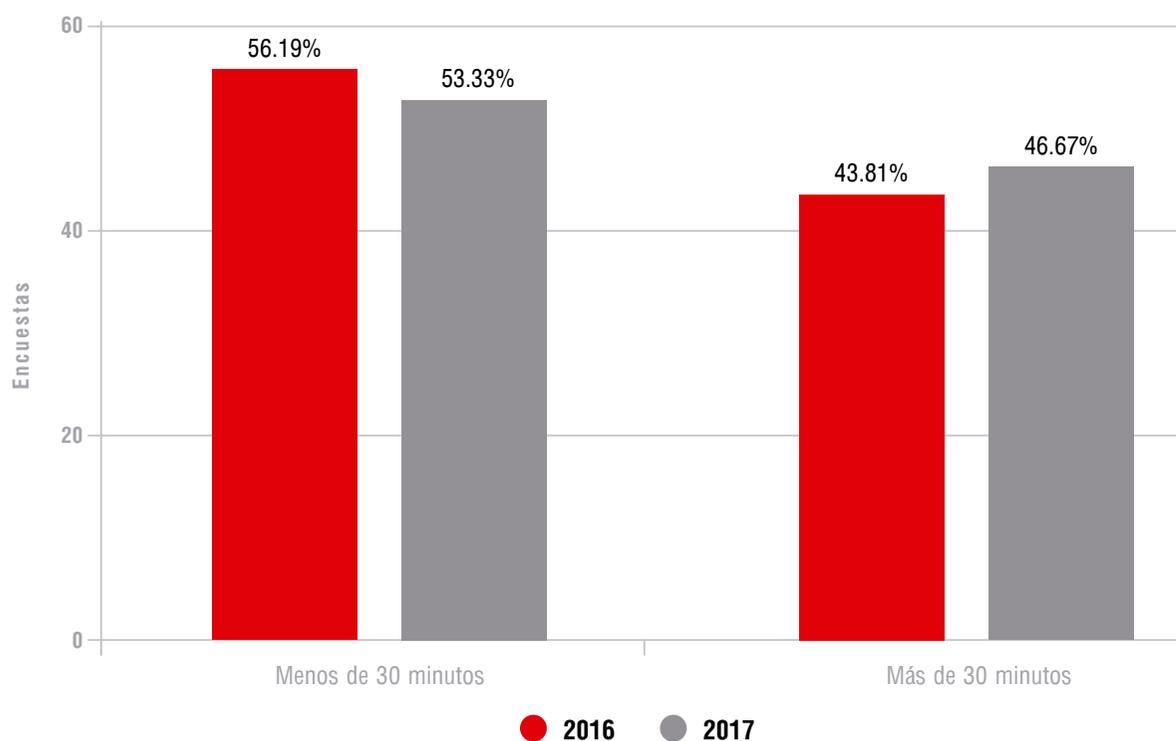
Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Del análisis de los datos obtenidos y a partir de la información contenida en el gráfico 43, se pudo advertir que del 21% de respuestas registradas el 2017 como trato malo, el 31% de las usuarias señaló que fue porque el/la fiscal no les prestó atención mientras hablaban. Por otra parte, el 19% aseguró que fue porque las trataron despectivamente o con indiferencia; el 15% porque les respondieron de mala manera, les levantaron la voz o mostraron su molestia; el 11% porque las culpabilizaron de la violencia; y el 3% porque las agredieron verbalmente.

Lo anterior muestra que algunos/as de los/as fiscales continúan ofreciendo una atención que no es la más acorde para las víctimas de violencia.

3.2.2. Atención inmediata

Gráfico 44
Percepciones de usuarias sobre la inmediatez en la atención en el Ministerio Público
(Nacional, 2016 y 2017)

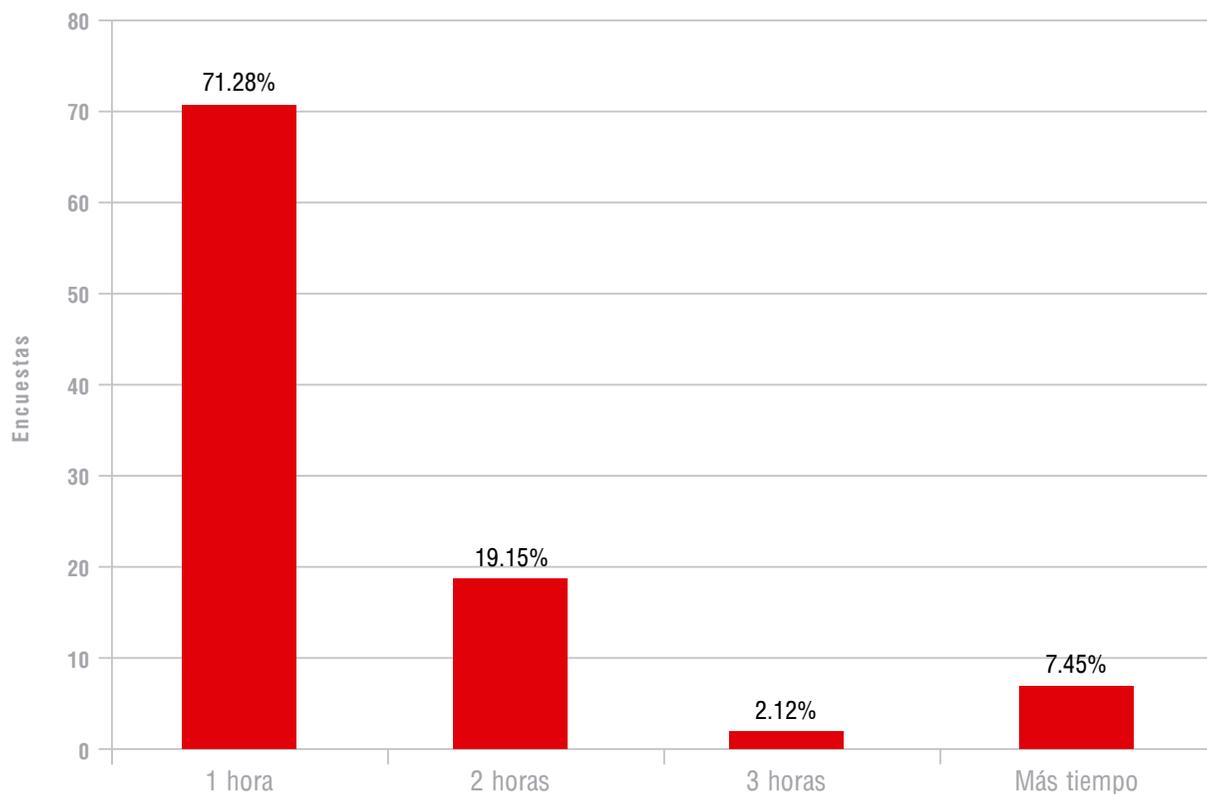


Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

En cuanto a la inmediatez en la atención por parte del Ministerio Público, pudo observarse que entre la gestión 2016 y la 2017 las usuarias que esperaron menos de 30 minutos bajó del 56% al 53%, en tanto que la espera por más de 30 minutos subió del 44% al 47%.

Es preciso buscar que la atención sea inmediata, esto para que la víctima no desista de continuar con la denuncia.

Gráfico 45
Percepciones de las usuarias sobre sobre cuánto tiempo más esperaron para ser atendidas en el Ministerio Público (Nacional, 2017)

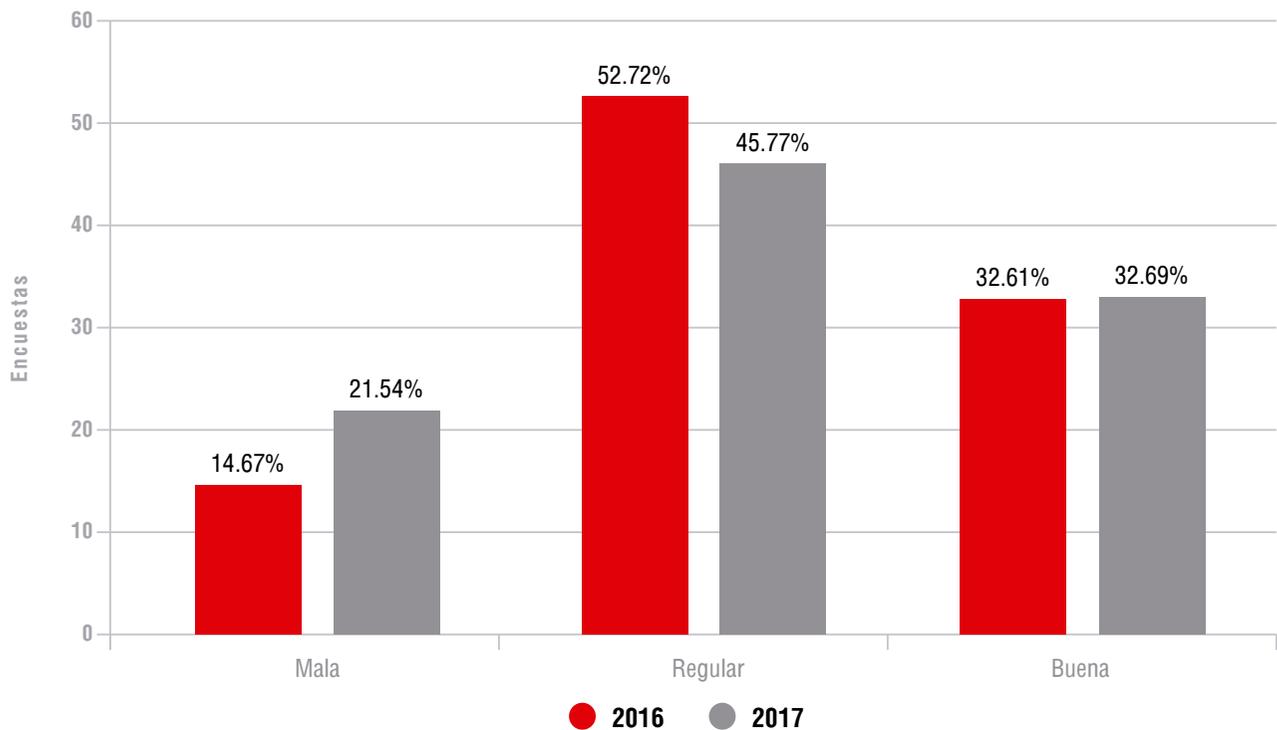


Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Consultadas las usuarias sobre cuánto tiempo más esperaron para ser atendidas en el Ministerio Público, el 71% respondió que esperó una hora, el 19% dijo que lo hizo por hasta dos horas, el 2% aseguró que el tiempo de espera fue de tres horas y la respuesta del 8% restante corresponde a las que tuvieron que esperar por más de tres horas.

3.2.3. Información clara, veraz y oportuna

Gráfico 46
Percepciones de las usuarias sobre la orientación recibida en el Ministerio Público
(Nacional, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

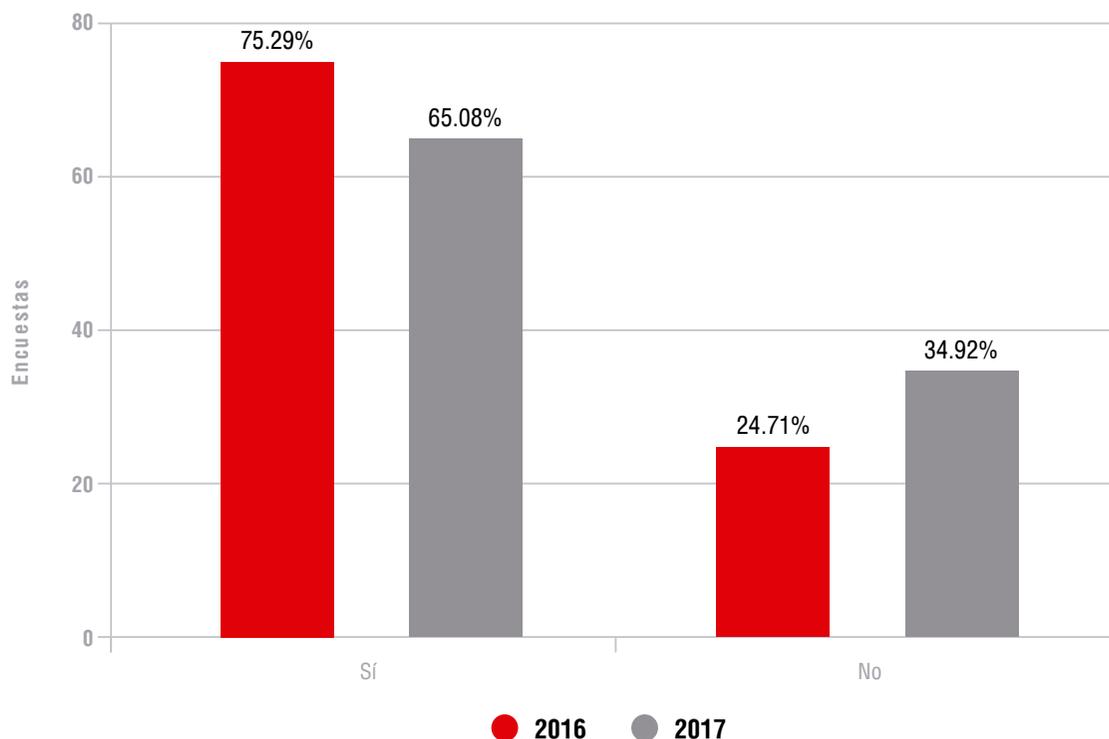
Durante las gestiones 2016 y 2017, la percepción de las usuarias sobre haber recibido una buena orientación en el Ministerio Público se mantuvo en el 33%. Asimismo, las mujeres que respondieron que la orientación fue mala subió del 15% al 22% y quienes opinaron que fue regular bajó del 53% al 46%.

Los datos muestran que la orientación que brindan los/as fiscales y el personal de apoyo del Ministerio Público no es la óptima.



Información recibida en el Ministerio Público

Gráfico 47
Usuaris que recibieron información en el Ministerio Público sobre su proceso
(Nacional, 2016 y 2017)

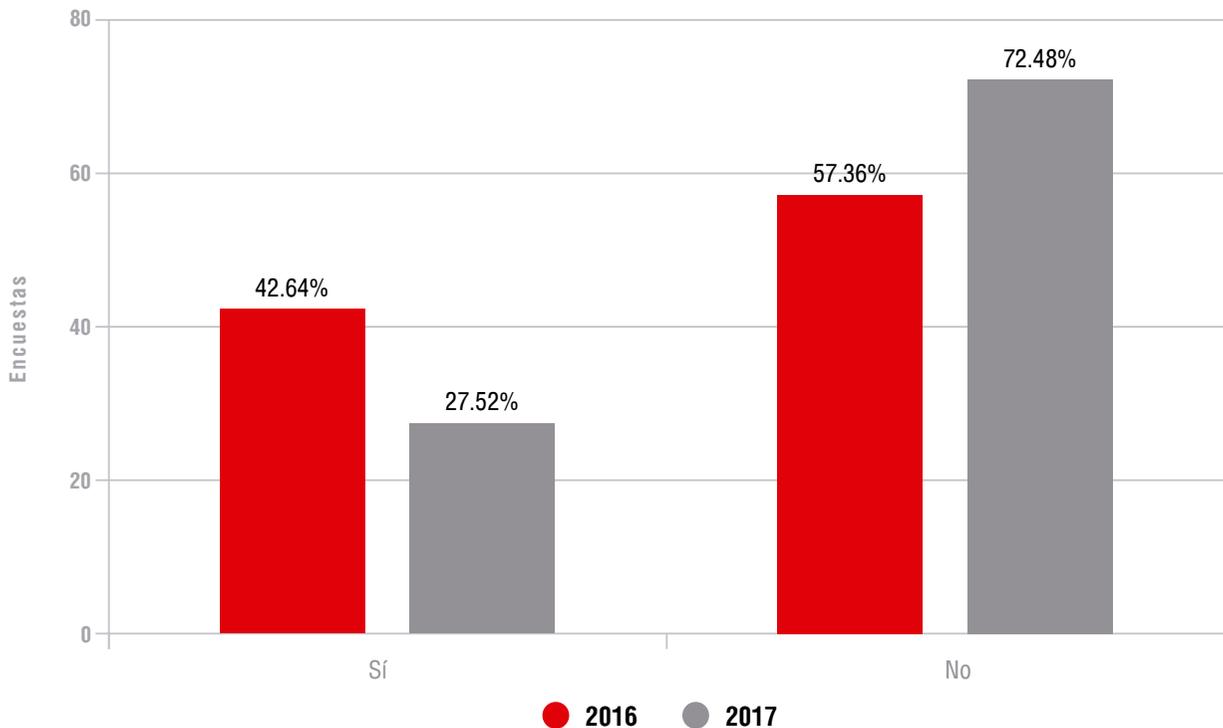


Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Con relación a la información recibida por la víctima sobre su proceso en el Ministerio Público, puede notarse que el porcentaje bajó del 75% al 65% entre una y otra gestión. Este dato muestra que el personal del Ministerio Público no estaría cumpliendo con el mandato de brindar esa información a las usuarias.

Por otro lado, un factor importante a ser tomado en cuenta está referido a que la víctima pueda contar con información clara, completa y, además, única, ya que muchas usuarias se apersonan a la FELCV para preguntar sobre sus denuncias y el/la investigador/a le da una información, pero cuando acuden al Ministerio Público les dan otra, aspecto que las confunde y desamina.

Gráfico 48
Usuarías que recibieron información en el Ministerio Público sobre los servicios disponibles
(Nacional, 2016 y 2017)

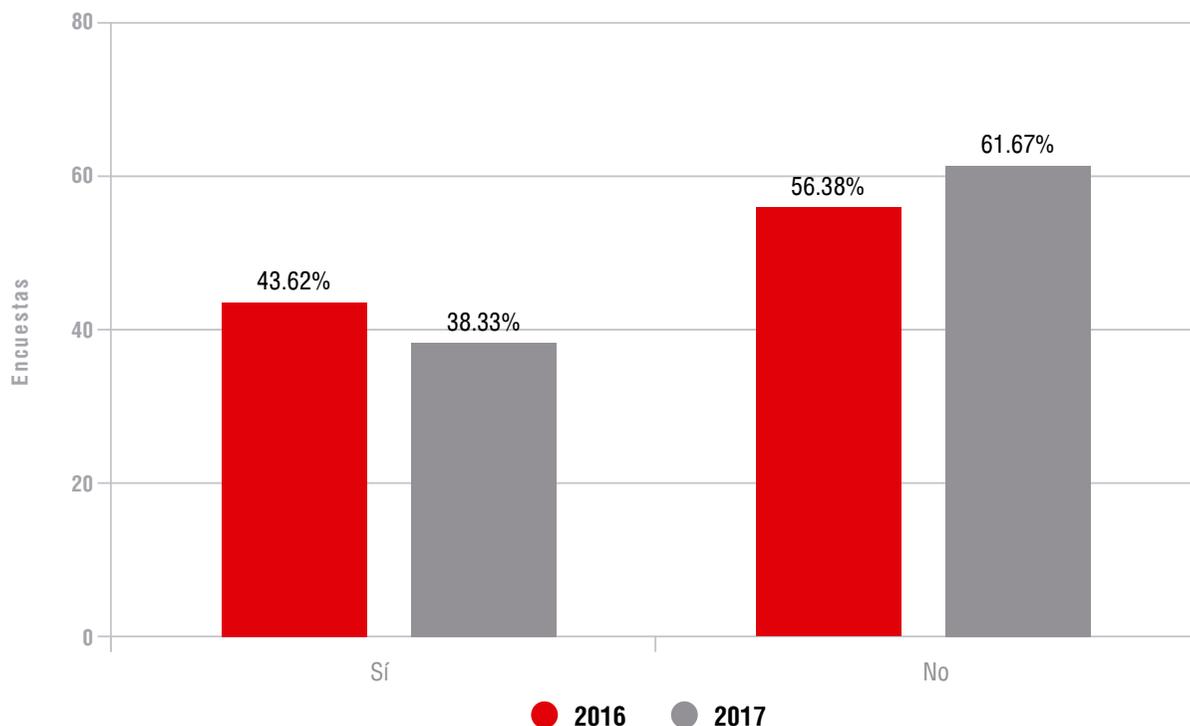


Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Otra información importante con la que debe contar una mujer en situación de violencia es sobre los servicios que pueden brindarle apoyo, entre ellos los servicios de salud, los SLIM, los Servicios Integrales de Justicia Plurinacional (SIJPLU) y las ONG, esto para poder conseguir patrocinio legal, atención psicológica, social o médica u otra que requiriera.

En ese marco, durante las gestiones 2016 y 2017, la respuesta de las mujeres respecto a si les dieron información sobre otros servicios bajó del 43% al 28%, lo que implica una limitación para el logro de una atención integral. Adicionalmente, la Fiscalía debería contar con un sistema de referencias para garantizar una atención pronta.

Gráfico 49
Usuarías que recibieron información en el Ministerio Público sobre las medidas para su seguridad (Nacional, 2016 y 2017)



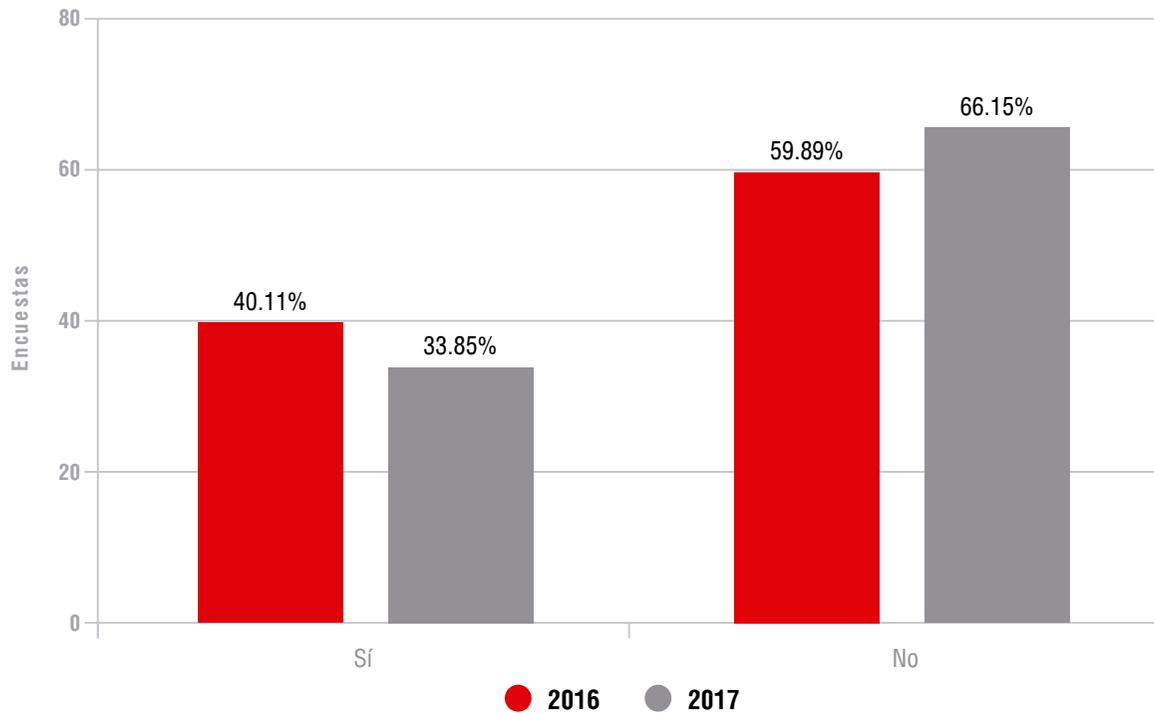
Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

En el monitoreo realizado durante los tres años considerados en este informe, se pudo advertir que un tema fundamental para que la víctima pueda sentirse segura de no volver a ser agredida está relacionado con las medidas de seguridad que puede adoptar la propia víctima. Si bien el/la fiscal emite las medidas de protección, en muchas ocasiones esto no es suficiente, ya que es importante que la mujer pueda contar con ciertos mecanismos que la ayudarán a resguardar su vida. Por ello, es fundamental que la autoridad fiscal informe a la víctima acerca de algunas medidas que puede asumir, como no andar sola en la calle, tener con ella una copia de las medidas de protección y otras que la ayudarán a resguardar su vida.

Según los resultados obtenidos, entre los años 2016 y 2017, el porcentaje de víctimas que recibieron esta información bajó del 44% al 38%, lo que muestra que el hecho de brindar esta información a las víctimas no es considerado como prioritario.

3.2.4. Atención integral

Gráfico 50
Usuarías del Ministerio Público que recibieron atención multidisciplinaria en esa institución
(Nacional, 2016 y 2017)

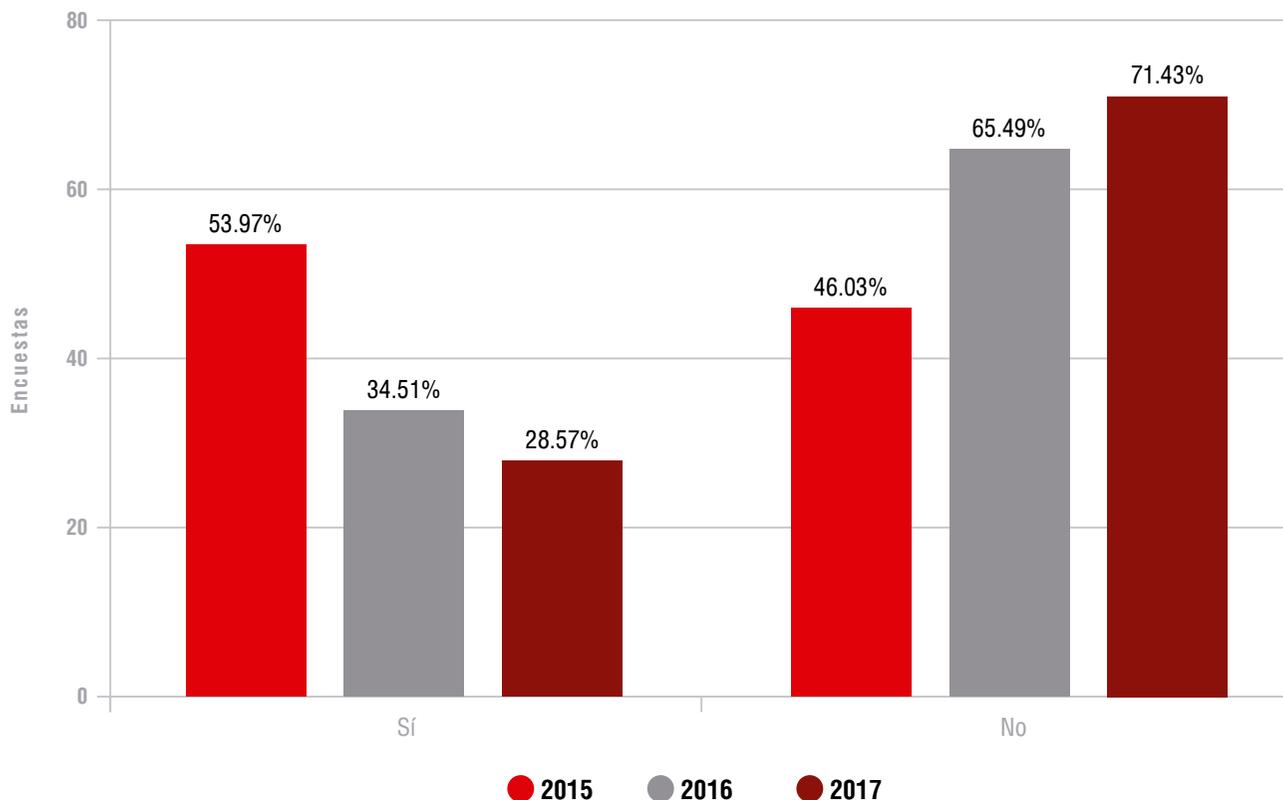


Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Lo óptimo para la atención es que las instituciones que tienen contacto directo con las víctimas de violencia, en este caso la Fiscalía, puedan contar con personal multidisciplinario especializado en violencia de género.

Del análisis realizado entre el 2016 y el 2017 se obtuvo que el porcentaje de usuarias que recibieron atención por parte del personal multidisciplinario del Ministerio Público bajó del 40% al 34%. Si bien las fiscalías departamentales cuentan con equipos multidisciplinarios para la atención de casos, los municipios intermedios o pequeños no los tienen, siendo necesario que el Ministerio Público cuente con mayores recursos para incrementar los equipos multidisciplinarios y las unidades móviles que les permitan movilizarse al área rural.

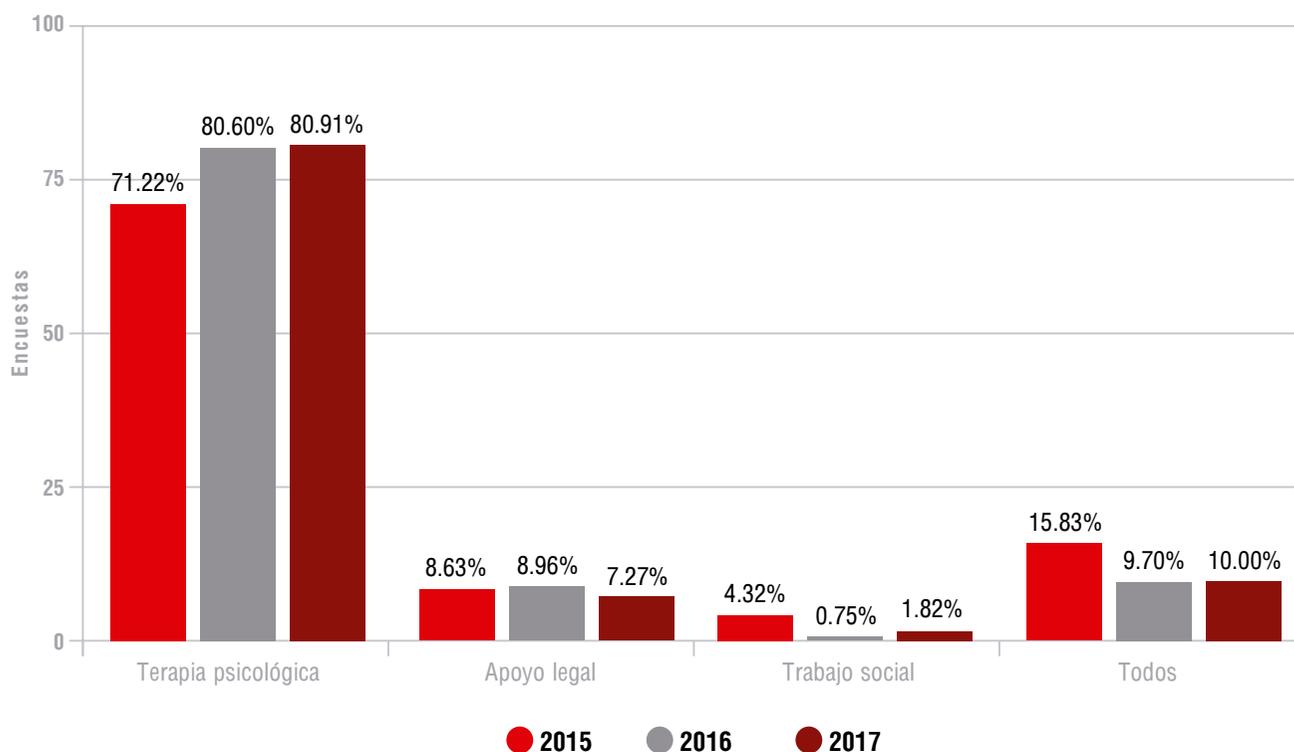
Gráfico 51
Casos en los que el Ministerio Público solicitó servicios para la víctima
(Nacional, 2015, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Durante la gestión 2015, en el 54% de los casos, el/la fiscal solicitó apoyo multidisciplinario para la víctima; el 2016 ese porcentaje bajó al 35% y el 2017 volvió a bajar hasta el 29%. Esto muestra que la solicitud de servicios para la víctima por parte del Ministerio Público es cada vez menor, hecho que extraña, pues la atención integral a la víctima es un aspecto muy importante para que ella esté preparada para continuar con el proceso, reciba tratamiento psicológico, en los casos necesarios, o cuente con el acompañamiento correspondiente.

Gráfico 52
Tipo de servicios solicitados por el Ministerio Público para la víctima
(Nacional, 2015, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

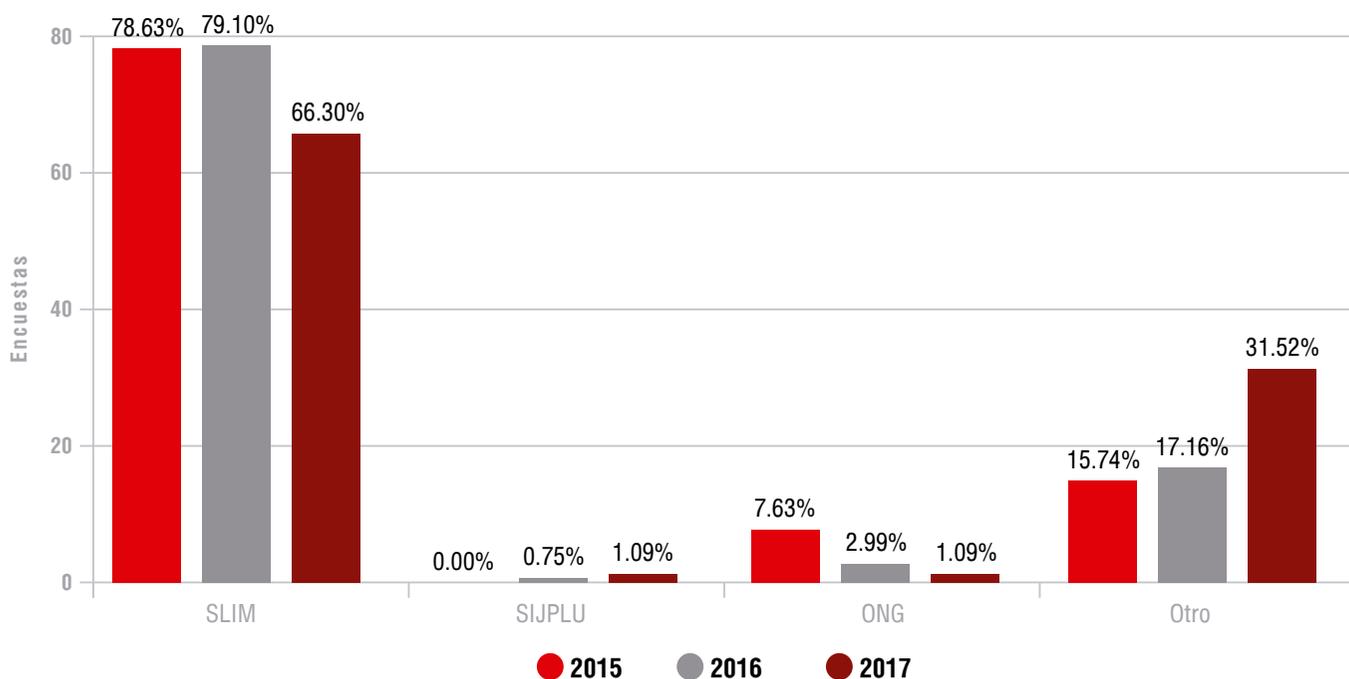
El servicio más requerido por el Ministerio Público fue el de las terapias psicológicas, las cuales el 2015 llegaron al 71% y el 2017 subieron al 81%. Respecto al apoyo legal, durante el 2015, el registro fue del 9%, porcentaje que el 2017 bajó al 7%. El apoyo del servicio de trabajo social fue requerido en un 4% el 2015 y bajó al 2% el 2017. Por último, los casos en los que se requirieron los tres servicios fueron del 16% el 2015 y llegaron solamente al 10% el 2017.

El área de psicología es el servicio más requerido porque los informes de esta especialidad ayudan a que el/la fiscal y el/la juez/a puedan establecer las consecuencias emocionales del hecho de violencia vivido. Con relación al requerimiento de apoyo legal, el registro de este servicio es mucho más bajo porque la mayoría de las usuarias buscan su propio/a abogado/a para que las patrocinen legalmente. En definitiva, el servicio de trabajo social es aún el más bajo porque, tal vez, no se da la importancia necesaria al informe resultante, que podría ayudar a establecer si el hecho ocurrió por primera vez, cuál es el entorno familiar y social en el que sucedió, y otros aspectos importantes que también deben ser tomados en cuenta.

ESTÁNDAR DE LA DEBIDA DILIGENCIA

La Corte IDH ha determinado que “ciertas acciones judiciales requieren necesariamente de asistencia jurídica gratuita para su interposición y seguimiento. Así, la CIDH ha entendido que la complejidad técnica de ciertas acciones constitucionales establece la obligación de proporcionar asistencia legal gratuita para su efectiva promoción”⁴¹.

Gráfico 53
Instituciones a las que el Ministerio Público solicitó servicios para las mujeres
(Nacional, 2015, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

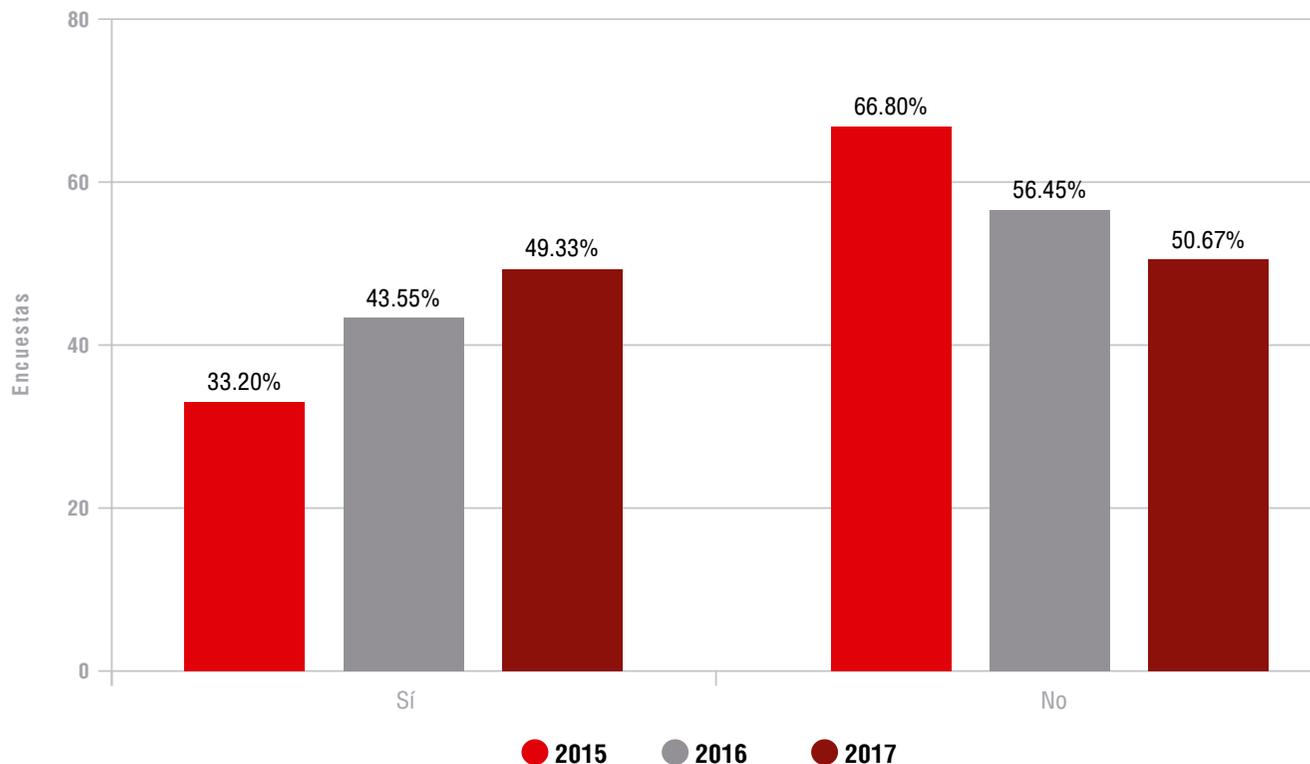
De acuerdo con los datos obtenidos, durante el periodo 2015-2017, la institución a la que más apoyo para las víctimas se solicitó fue el SLIM; luego, muy por debajo, resultaron las ONG y en tercer lugar se ubicó el SIJPLU. Debe tenerse en cuenta que la cobertura de los dos últimos servicios es muy reducida, por lo que son pocos los municipios en los que se cuenta con esta alternativa.

41 OEA-CIDH, “El acceso a la justicia como garantía de los derechos económicos, sociales y culturales. Estudio de los estándares fijados por el sistema interamericano de derechos humanos”, 2007: 2.

3.2.5. Valoración de riesgo y efectividad de las medidas de protección

Valoración de riesgo

Gráfico 54
Casos en los que se realizó la valoración de riesgo en el Ministerio Público
(Nacional, 2015, 2016 y 2017)

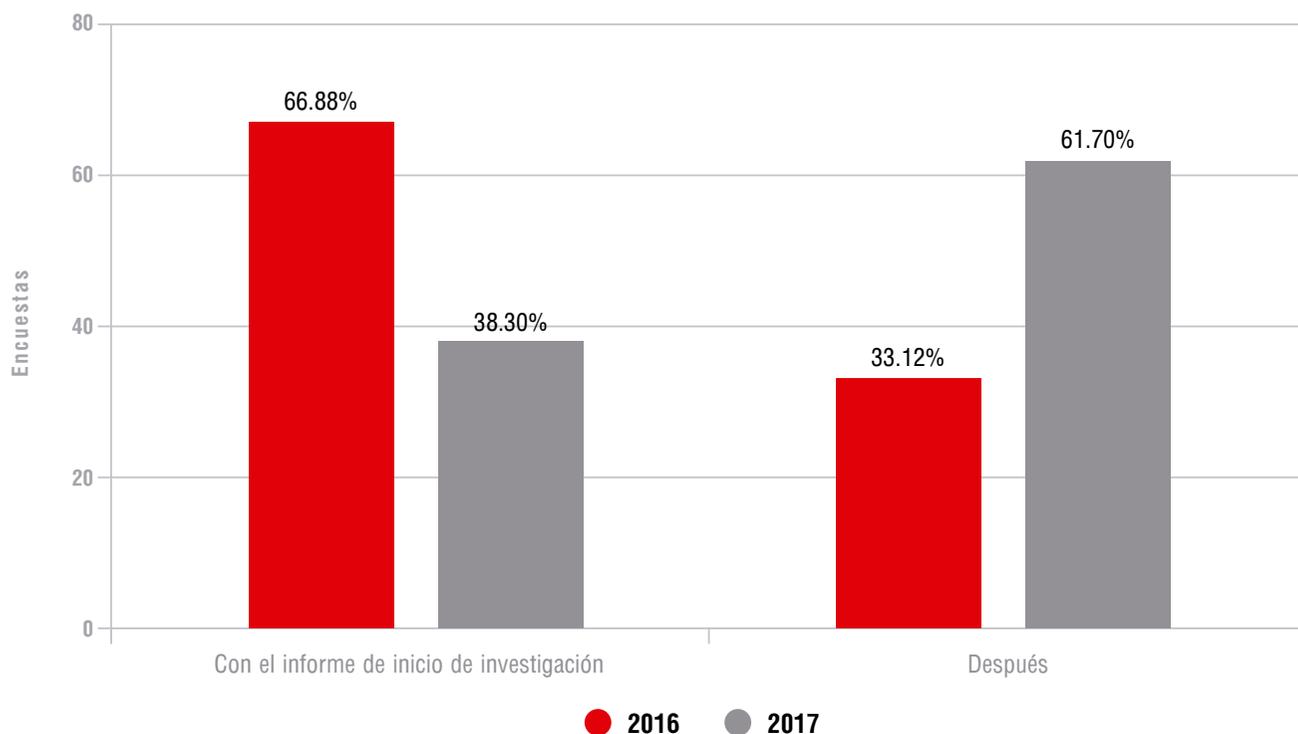


Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Del monitoreo realizado se puede evidenciar que en la gestión 2015 se habría realizado la valoración de riesgo de las mujeres en situación de violencia en el 33% de los casos. Este porcentaje subió al 49% el 2017, lo cual es muy positivo. Sin embargo, dicha valoración aún no se realiza en todos los casos, aspecto que, en definitiva, deja en indefensión a muchas víctimas, ya que en cualquier momento podrían volver a ser agredidas por sus parejas y ese riesgo no fue advertido.

Por otra parte, la valoración de riesgo permitiría que se dispongan las medidas de protección adecuadas para cada caso y daría mayores elementos al/la juez para homologar o modificar las medidas dispuestas por la Fiscalía. Lo óptimo sería que la valoración de riesgo sea realizada en todos los casos y en los primeros momentos luego de recibirse la denuncia, como señala el “Protocolo y Ruta Crítica Interinstitucional para la Atención y Protección a Víctimas, en el marco de la Ley N° 348: Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia”.

Gráfico 55
Momento en el que se realizó la valoración de riesgo en el Ministerio Público
(Nacional, 2016 y 2017)

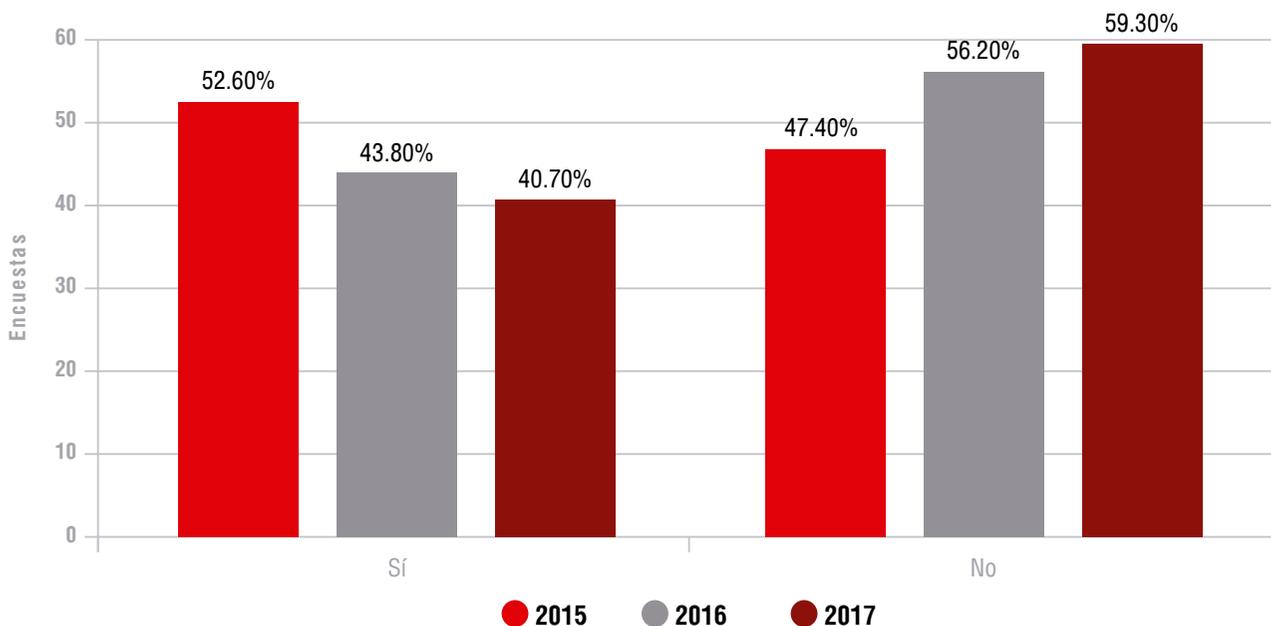


Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

De la revisión de expedientes se pudo establecer que durante la gestión 2016, en el 67% de los casos, se realizó la valoración de riesgo al momento de emitir el informe de inicio de la investigación. El 2017, ese porcentaje bajó al 38%, mostrando que la valoración no se lleva a cabo de manera inmediata, lo cual es fundamental para prevenir nuevos hechos de violencia.

Disposición de medidas de protección

Gráfico 56
Casos en los que el Ministerio Público dispuso las medidas de protección
(Nacional, 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

La Ley N° 348 señala que disponer medidas de protección es una función del Ministerio Público. Asimismo, en su artículo 61, numeral 1, hace referencia a que se deben disponer las medidas de protección que sean necesarias, a fin de garantizar a las mujeres en situación de violencia la máxima protección y seguridad, al igual que a sus hijas e hijos.

De la revisión de expedientes entre el 2015 y el 2017 se evidenció que la autoridad fiscal no habría dictado tales medidas en un 47% de los casos, porcentaje que subió al 59% el 2017, dato negativo, ya que los/as fiscales no estarían cumpliendo con su función de protección de las denunciadas, por lo que las mujeres en situación de violencia estarían quedando desprotegidas.

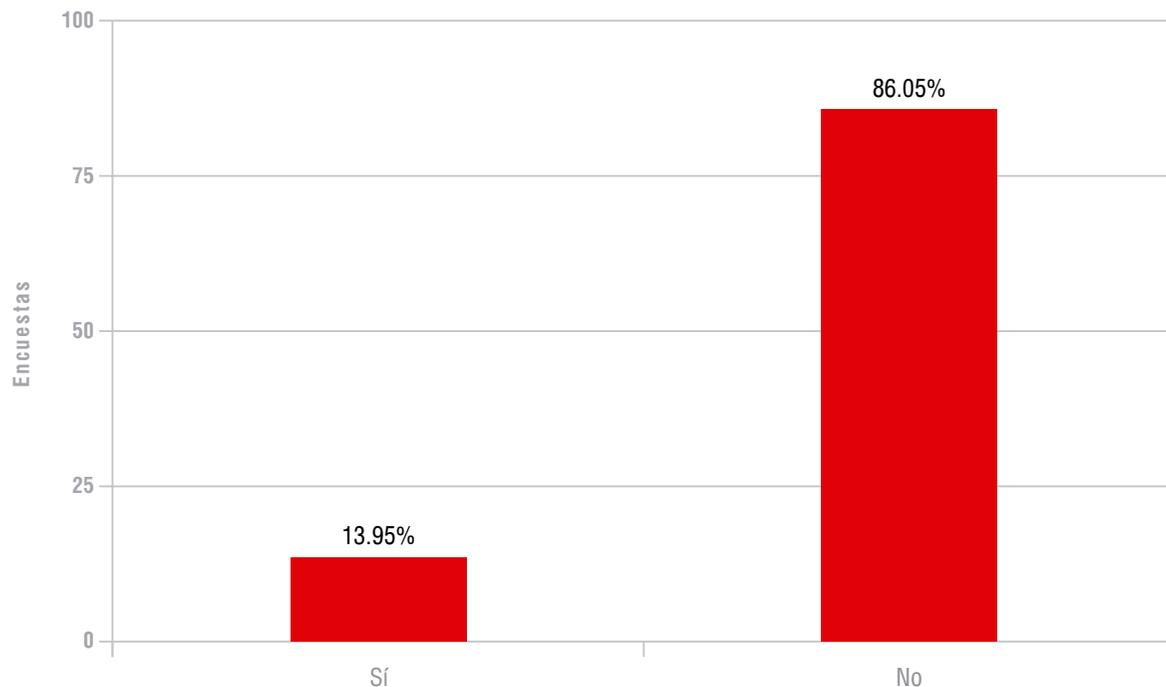
En los casos en los que se fijaron medidas de protección, las más recurrentes fueron la salida del agresor del domicilio conyugal; la prohibición al agresor de acercarse, concurrir o ingresar al domicilio o al lugar de trabajo de la víctima; la prohibición al agresor de comunicarse o de intimidar tanto a la mujer como a cualquier integrante de su familia; la prohibición al agresor de la intimidación a los testigos; y todas aquellas otras medidas que permitan garantizar la integridad de las mujeres.

En otros casos, solo se mencionaban los numerales del artículo 35 de la Ley N° 348: “[...] se fijan las medidas de protección señaladas en el Art. 35 numerales 1, 4, 6, 7 y 19”. En muy pocos, se observó que se hubiera fijado la asistencia familiar, ya que, sobre este punto, se considera que la mujer debe recurrir a la autoridad competente (juez/a familiar), pese a que la Ley N° 348 les faculta para fijar dicha asistencia como medida de protección, la misma que tiene carácter provisional.

Otro aspecto importante a señalar tiene que ver con que las medidas de protección también deben ser emitidas cuando se aplica una salida alternativa. Si bien este beneficio es dado al imputado, no se debe dejar de lado que, en cualquier momento, la mujer podría volver a ser víctima de violencia, ya que muchas de las mujeres deciden volver a la vida en común.

Lo que se pudo advertir es que, muchas veces, existe una confusión por parte de los/as fiscales en cuanto a las medidas de protección y a las medidas asumidas al emitir la salida alternativa, como las referidas a que el imputado no vuelva a agredir a la víctima, que el agresor no se cambie de domicilio, la firma del libro por el agresor una vez al mes o que el/la juez/a de ejecución realice el control correspondiente a las medidas emitidas; pero eso sería todo, por lo que realmente no se estarían fijando las medidas de protección en esos casos.

Gráfico 57
Casos en los que el Ministerio Público utilizó la valoración de riesgo para disponer las medidas de protección
(Nacional, 2017)

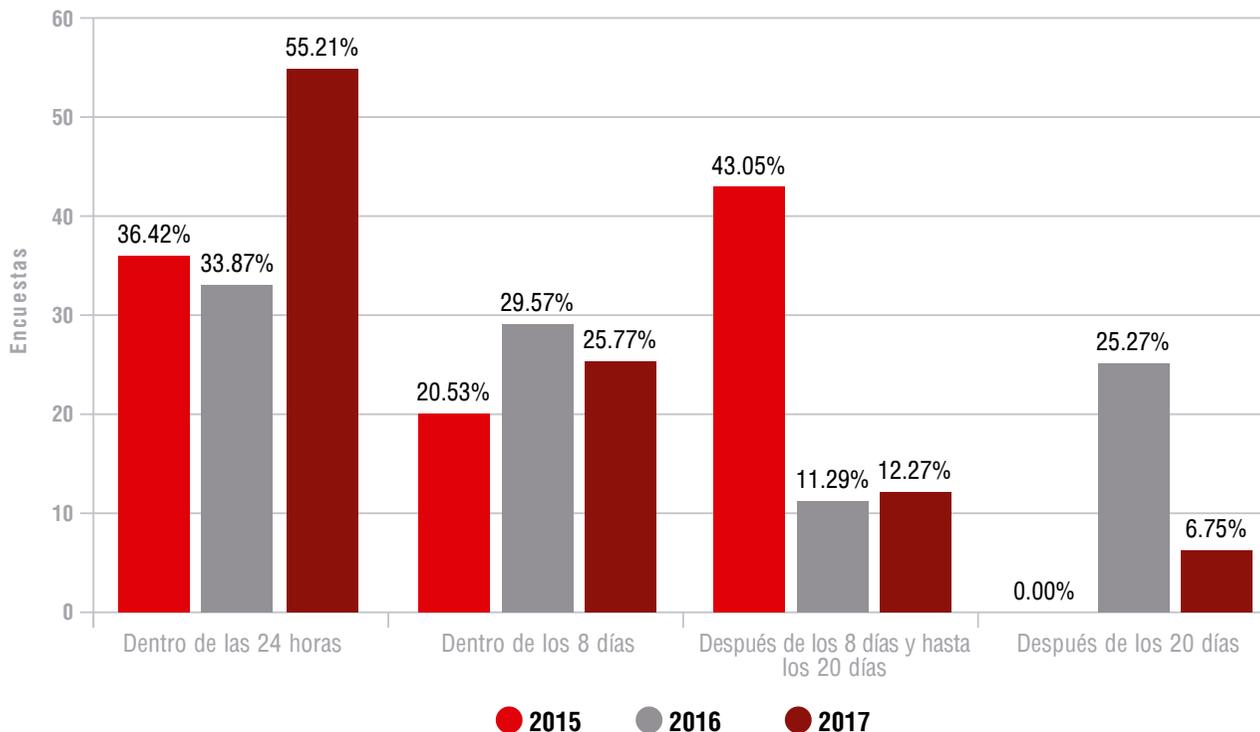


Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

La valoración de riesgo debe ser la base para disponer las medidas de protección a las víctimas. No obstante, de acuerdo con el monitoreo realizado, solo en el 14% de los casos revisados de la gestión 2017 existe evidencia de que la valoración de riesgo fue tomada en cuenta por el/la fiscal para emitir las medidas de protección; para el 86% de los casos restantes, no existe referencia a ella.

Tiempo en el que se disponen las medidas de protección

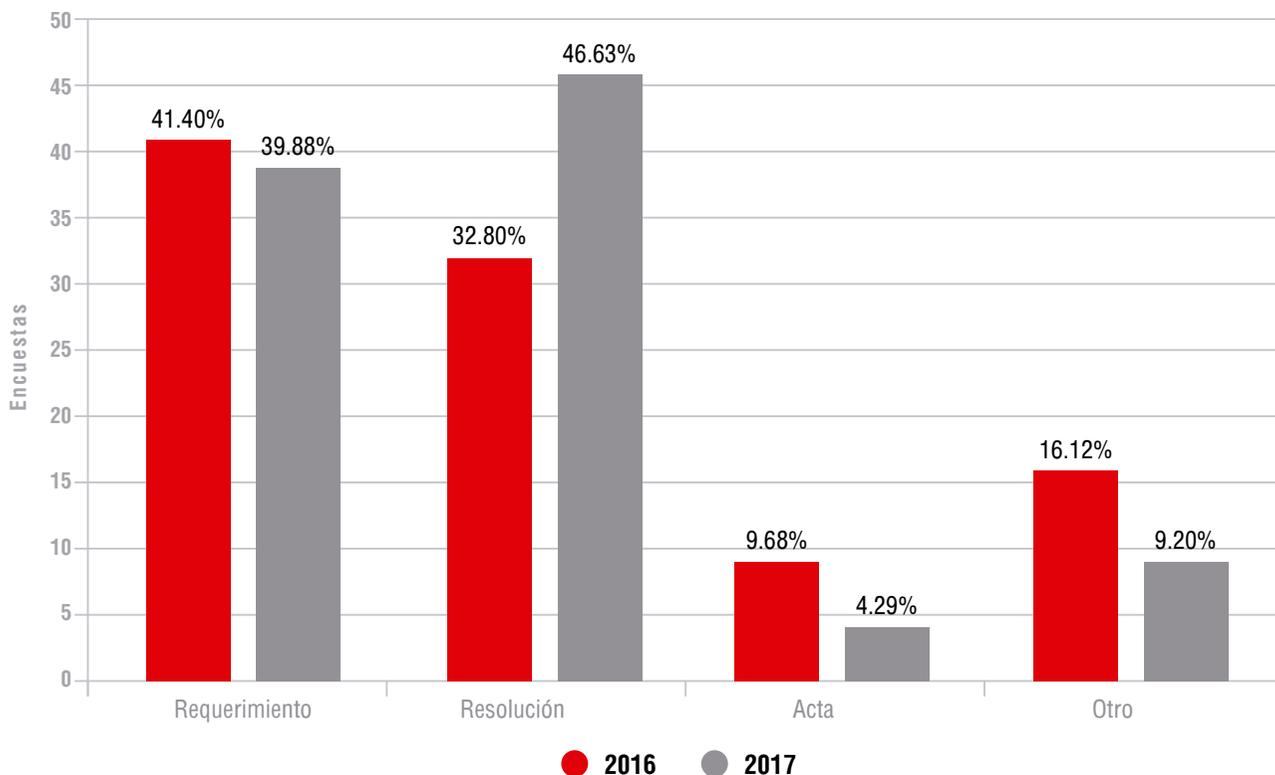
Gráfico 58
Tiempo en el que el Ministerio Público dispuso las medidas de protección
(Nacional, 2015, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Las medidas de protección deben ser dispuestas de forma inmediata, ya que ello ayuda a resguardar la vida y la seguridad de la víctima. De la revisión de procesos se obtuvo que, el 2015, los casos en los que las medidas fueron dispuestas dentro de las 24 horas a partir de sentada la denuncia llegaban al 36%, porcentaje que el 2017 subió al 55%. Esto demuestra que la prontitud con la que se dictan las medidas de protección ha mejorado.

Gráfico 59
Acto procesal a través del cual el Ministerio Público dispuso las medidas de protección
(Nacional, 2016 y 2017)

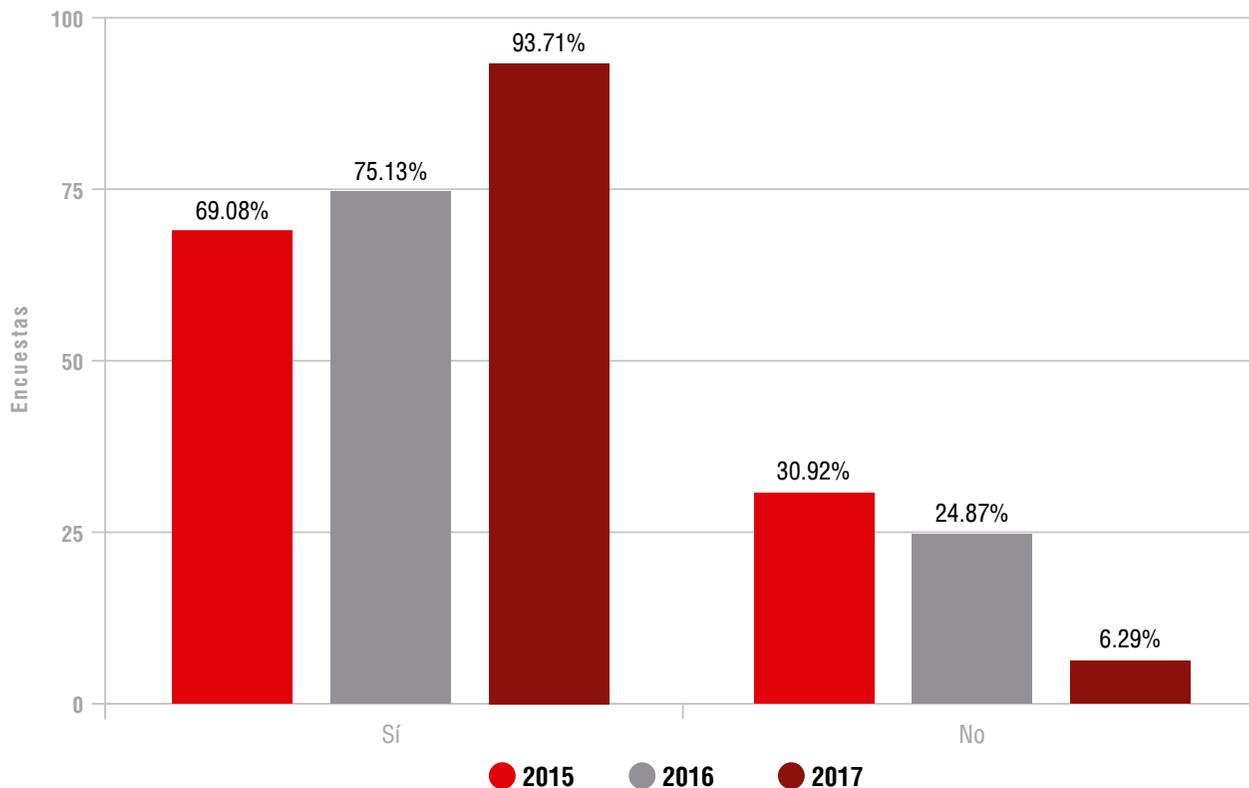


Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Las medidas de protección son dispuestas por el/la fiscal mediante diferentes actos. En la gestión 2016, en el 41% de los casos, tales medidas fueron dictadas mediante requerimiento; el 2017 ese porcentaje bajó al 40%. Los casos en los que las medidas fueron dispuestas mediante resolución llegaron al 33% el 2016 y subieron al 47% el siguiente año. Los casos con medidas dictadas mediante actas fueron del 10% el 2016, registro que bajó al 4% el 2017.

Las emisiones de medidas de protección más comunes son por requerimiento y por resolución. De la revisión de expedientes se pudo comprobar que el tenor suele coincidir en todos los casos (parecería que solo se cambia el nombre de la víctima y del agresor), lo que significa que al momento de emitir las medidas no se estaría particularizando cada caso, sino que se los considera a todos por igual. Naturalmente, las medidas de alejamiento son una constante; sin embargo, otras medidas que pudieran responder a ciertas circunstancias no son contempladas, como la asistencia familiar, la suspensión del régimen de visitas a los/as hijos/as y la protección de los bienes, entre otras.

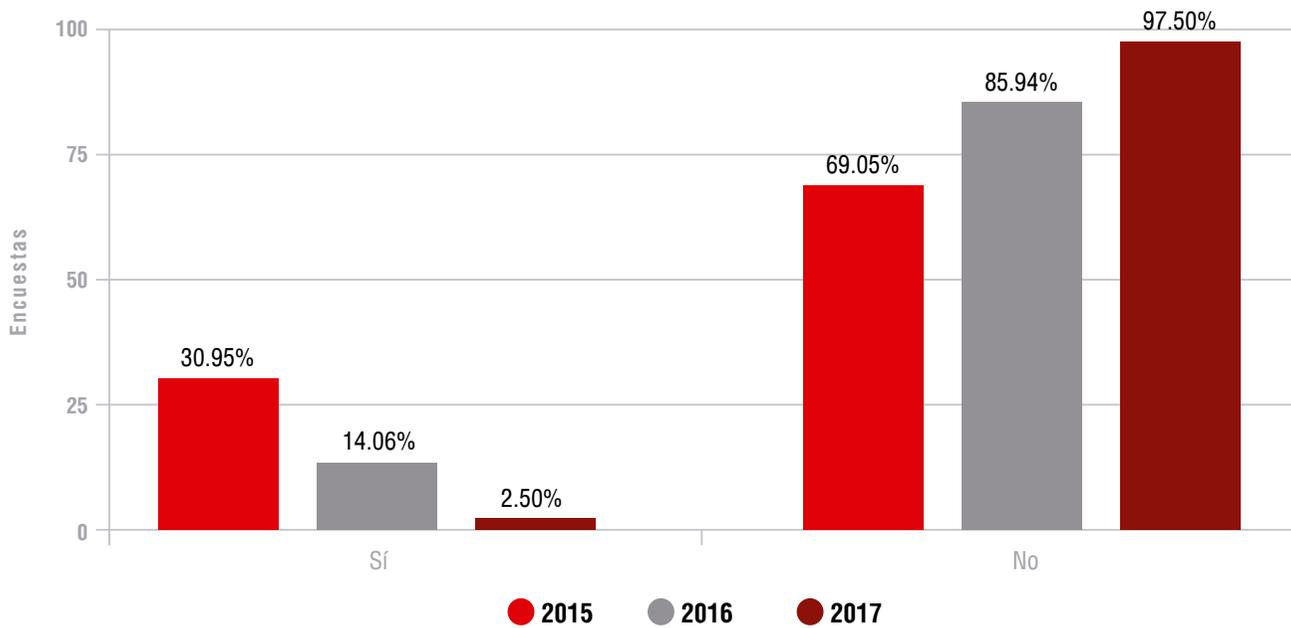
Gráfico 60
Percepciones de las usuarias del Ministerio Público sobre la pertinencia de las medidas de protección
(Nacional, 2015, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Como se señaló, algunas medidas de protección son comunes a la mayoría de los casos, pero, en otros, se requiere que se particularicen positivamente. Según los resultados obtenidos, la pertinencia del tipo de medidas ha mejorado en el periodo 2015-2017, subiendo del 69% al 94%.

Gráfico 61
Casos en los que el/la fiscal fijó audiencia entre el denunciado y la víctima para
disponer las medidas de protección
(Nacional, 2015, 2016 y 2017)



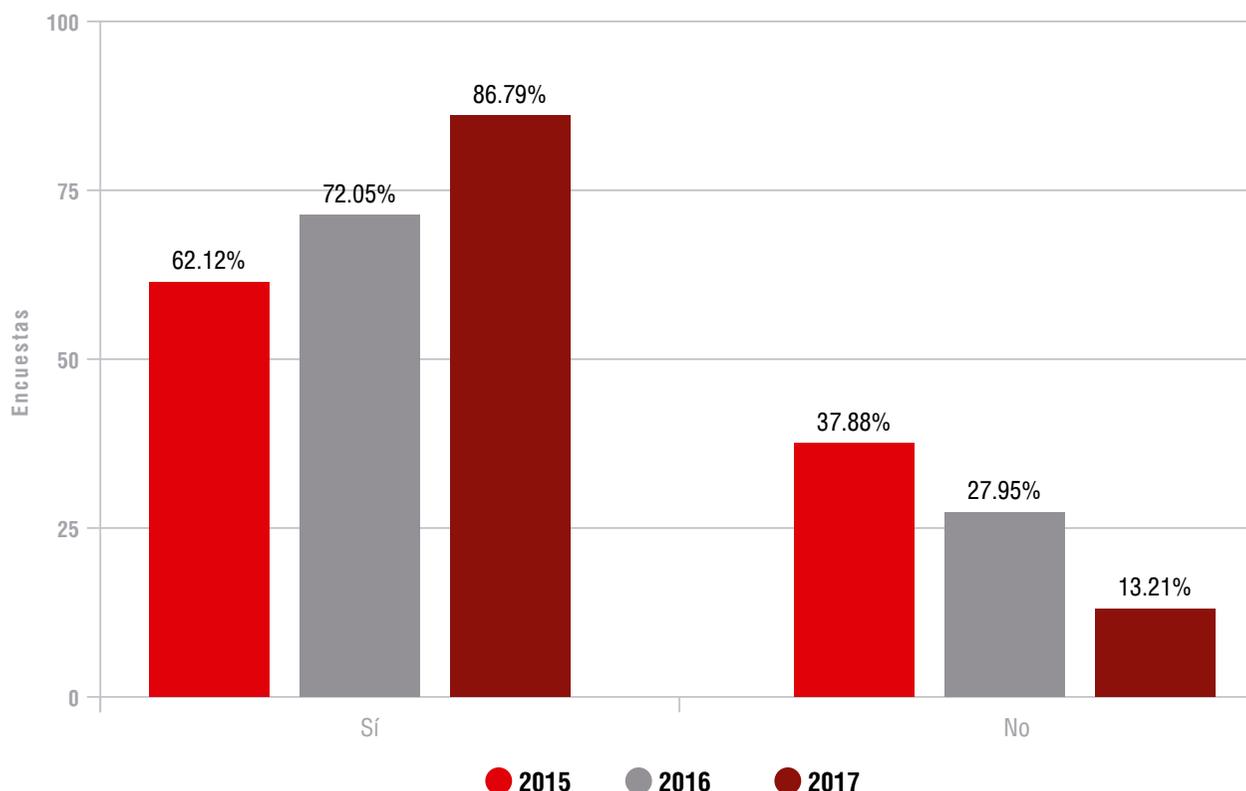
Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Para disponer las medidas de protección no es necesario que la víctima y el agresor estén juntos. Lo único que necesita el/la fiscal es contar con la valoración de riesgo, para luego emitir las medidas necesarias que resguarden la vida de la mujer. Por ello, se ve innecesario que se fije una audiencia para este actuado fiscal. No obstante, el 2015, en el 31% de los casos se fijó una audiencia para emitir las medidas de protección, porcentaje que bajó al 2% el 2017. Esto significa que casi ya no se estaría poniendo en una situación incluso de revictimización a la mujer, ya que estar frente a su agresor en una audiencia para fijar las medidas de protección hace que vuelva a revivir el hecho sufrido.



Cumplimiento de las medidas de protección

Gráfico 62
Casos en los que las medidas de protección habrían sido cumplidas por el denunciado
(Nacional, 2015, 2016 y 2017)

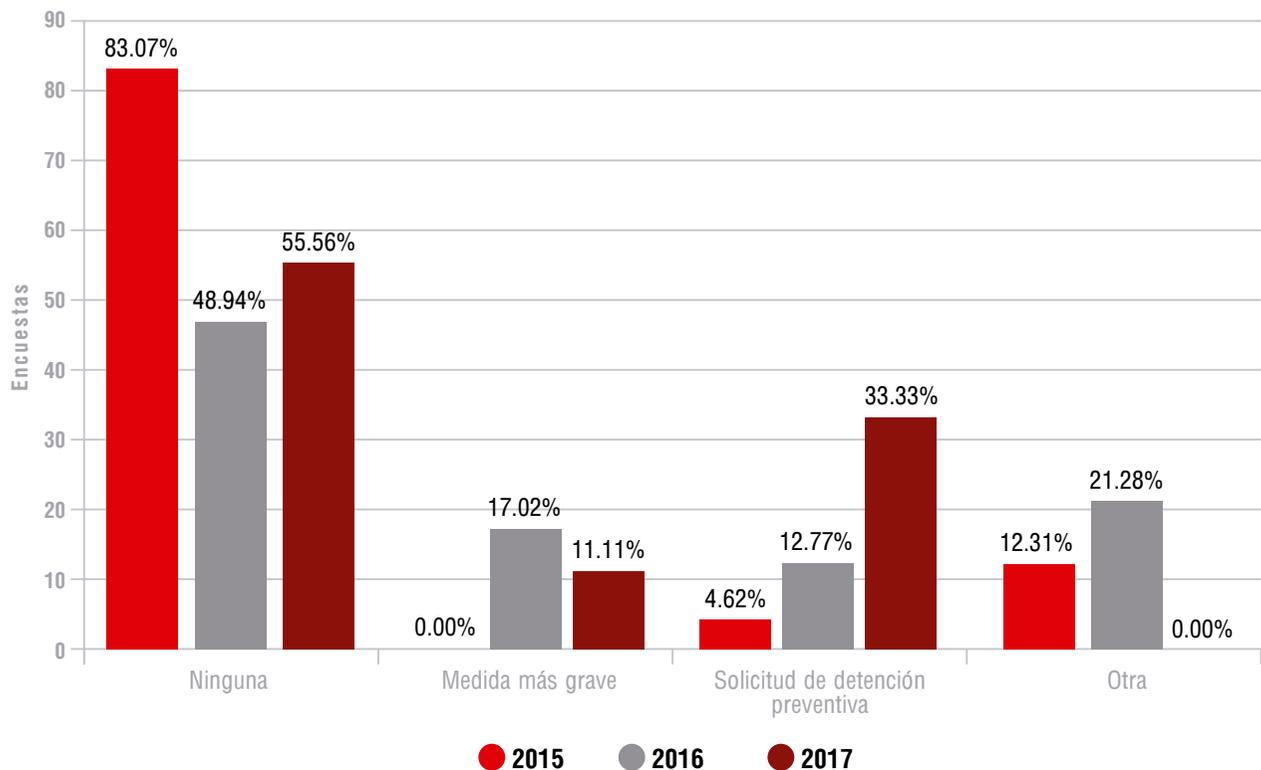


Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

La disposición de medidas de protección por el o la fiscal significa que tales medidas tienen carácter de cumplimiento obligatorio. Sin embargo, en la gestión 2015, en el 38% de los casos se informó a la Fiscalía que los agresores no las habrían cumplido; ese porcentaje bajó al 28% el 2016 y el 2017 nuevamente disminuyó hasta llegar al 13%.

Los datos registrados muestran claramente un incremento en el número de casos en los que las medidas de protección están siendo cumplidas. Lo importante es que, inmediatamente después de un incumplimiento, este sea puesto en conocimiento de la autoridad fiscal, para que así pueda tomar otras medidas que, en definitiva, protejan a las mujeres que se encuentran con procesos de denuncias por violencia.

Gráfico 63
Casos en los que el Ministerio Público asumió acciones frente al incumplimiento de las medidas de protección
(Nacional, 2015, 2016 y 2017)

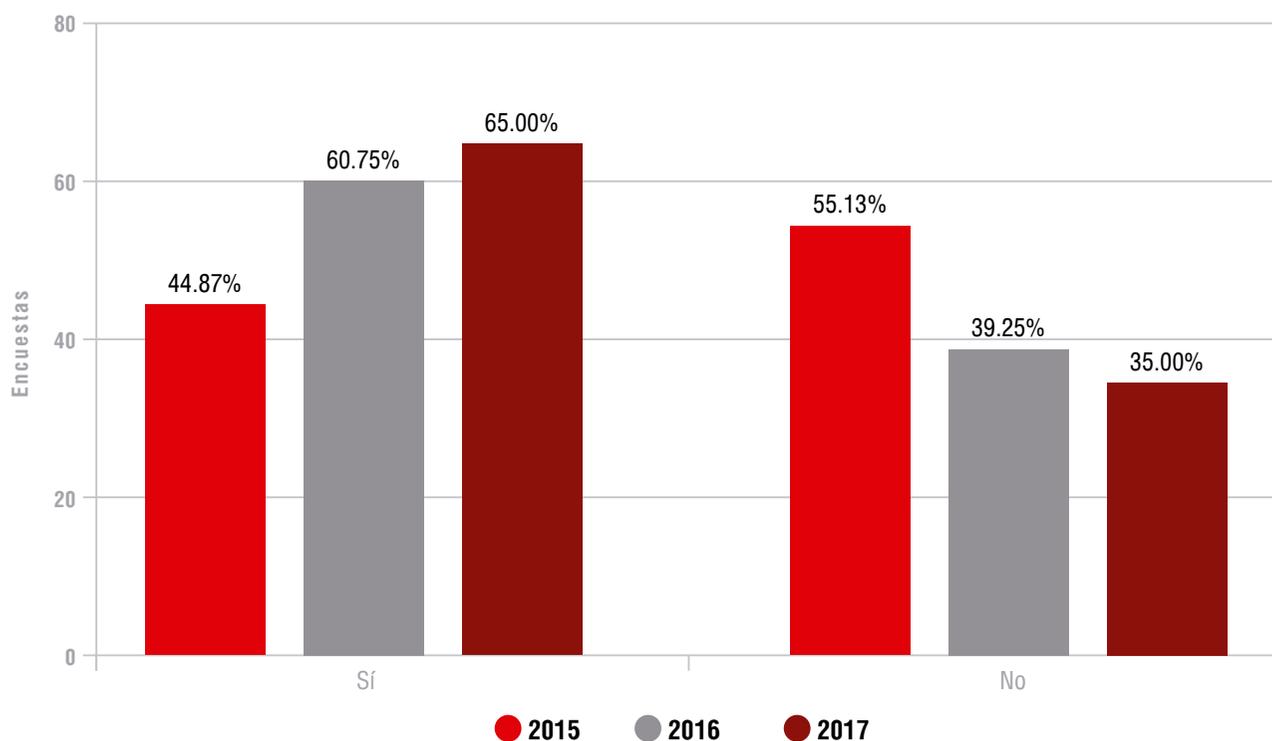


Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

En la gestión 2015, el porcentaje de casos en los que ante el incumplimiento de las medidas de protección los/as fiscales no asumieron ninguna acción llegó al 83%; el 2017, ese porcentaje bajó al 56%. En los casos en los que se asumieron acciones, las más recurrentes fueron la disposición de medidas más graves o la detención preventiva.

Solicitud de homologación de medidas de protección

Gráfico 64
Casos en los que los/as fiscales solicitaron la homologación de las medidas de protección
(Nacional, 2015, 2016 y 2017)

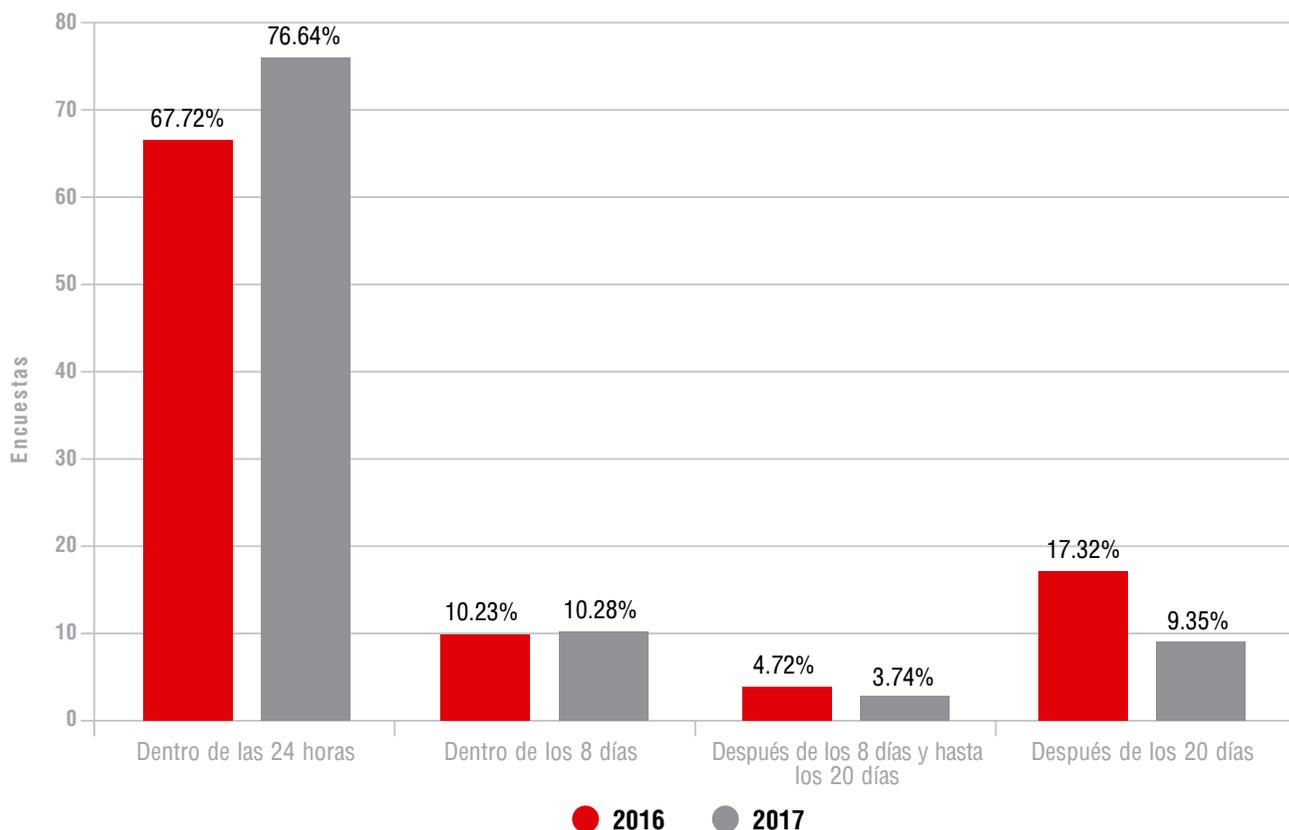


Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Dos de las funciones fundamentales que debe asumir el/la fiscal para resguardar la vida de la víctima son, primero, emitir las medidas de protección y, luego, solicitar la homologación de dichas medidas ante la autoridad judicial, tal como señala el artículo 61, numeral 1, en su segunda parte, de la Ley N° 348: “[...] pedir a la autoridad jurisdiccional su homologación y las medidas cautelares previstas por Ley, cuando el hecho constituya delito”.

De acuerdo con los datos obtenidos en el periodo 2015-2017 sobre la solicitud de homologación de las medidas de protección emitidas por los/as fiscales, se tiene un registro que del 45% subió al 65%. Si bien este dato es positivo, debe tomarse en cuenta que en un gran porcentaje de casos aún no se está solicitando la homologación.

Gráfico 65
Tiempo en el que los/as fiscales solicitaron la homologación
(Nacional, 2016 y 2017)

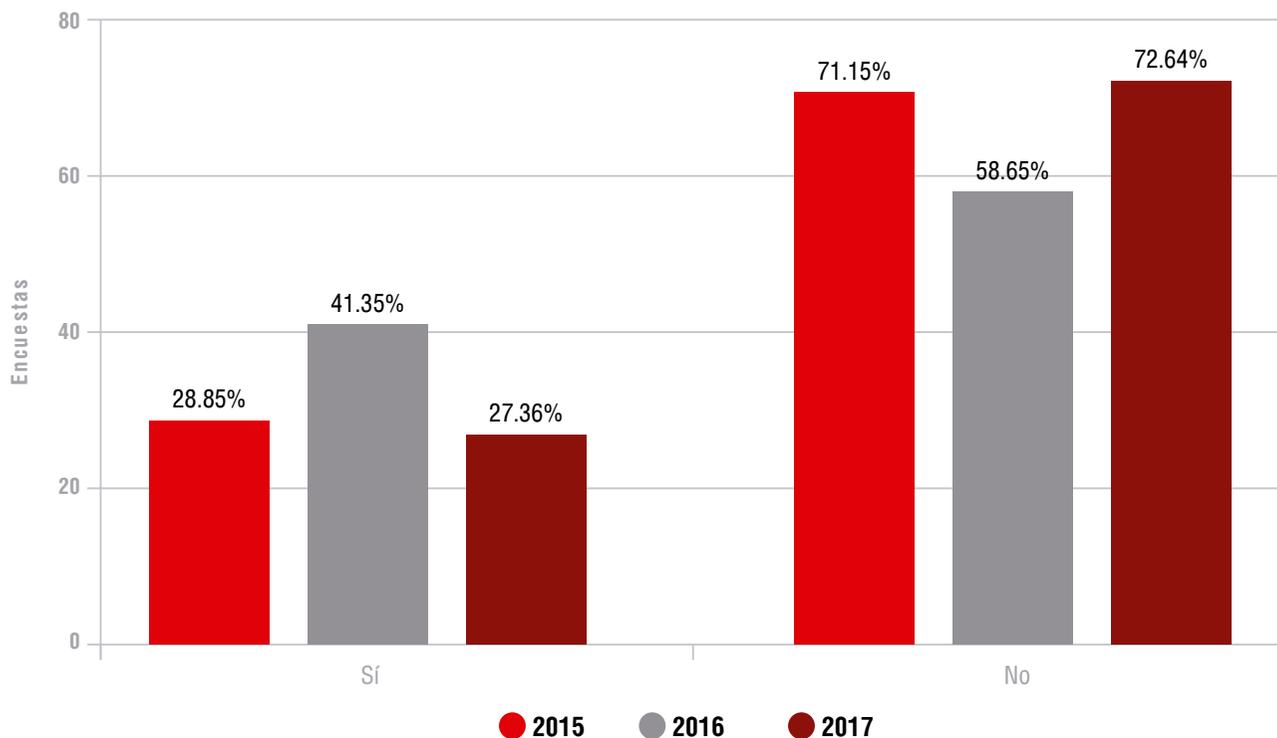


Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Durante la gestión 2016, en el 68% de los casos se solicitó la homologación dentro de las 24 horas; el 2017 el registro muestra un ascenso al 77%. Esto quiere decir que los/as fiscales, en los casos en los que emitieron las medidas de protección, solicitaron su homologación con mayor prontitud.

El dato anterior resulta positivo porque, en la mayoría de los casos, la solicitud de homologación se hizo dentro de las 24 horas luego de emitidas las medidas de protección. Lo que se pudo verificar para ambas gestiones es que dicha solicitud de homologación fue realizada juntamente con el requerimiento de inicio de la investigación, tal como dispone el “Protocolo y Ruta Crítica Interinstitucional para la Atención y Protección a Víctimas, en el marco de la Ley N° 348: Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia”.

Gráfico 66
Casos en los que el Ministerio Público solicitó la homologación de las medidas de protección con una fundamentación (Nacional, 2015, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Del monitoreo realizado en la revisión de casos se pudo verificar que la solicitud de la homologación de medidas de protección fue realizada sin fundamentación alguna; es, por tanto, simplemente una solicitud: “Habiéndose emitido las medidas de protección mediante requerimiento de fecha [...] de [...] de [...], solicito la homologación de las mismas”. A ello, el/la juez decreta: “Se homologan las medidas de protección señaladas por el representante del Ministerio Público, las cuales deben ser cumplidas por el denunciado”. Como se puede advertir, la homologación se hace sin mayores elementos que muestren que tales medidas son las necesarias y pertinentes, aunque, como se vio anteriormente, en la mayoría de los casos sí lo son.

Según los datos registrados, el 2015, la Fiscalía omitió incluir la correspondiente fundamentación al solicitar la homologación en el 71% de los casos; el 2016 ese porcentaje bajó al 59%, pero subió al 73% el 2017. Esto muestra el incremento del número de fiscales que no fundamentan sus solicitudes de homologación.

ESTÁNDAR DE LA DEBIDA DILIGENCIA

En el ámbito de la prevención, “la corte europea de derechos humanos y el comité para la eliminación de la discriminación contra la mujer han emitido una serie de sentencias y pronunciamientos encontrando a Estados responsables por fallas en proteger a víctimas de actos inminentes de violencia doméstica, cuando han considerado que las autoridades conocían de una situación de riesgo real e inmediato para la cónyuge, sus hijos y/u otros familiares, pero no adoptaron medidas razonables para proteger a estas personas de daño. Al pronunciarse sobre el aspecto del ‘conocimiento’, un hilo conductor de estos pronunciamientos es que las autoridades estatales ya habían reconocido la existencia de un riesgo de daño para la víctima y/o sus familiares, pero no actuaron de forma diligente para protegerlos. El reconocimiento del riesgo involucrado estuvo reflejado en el otorgamiento de órdenes de protección, la detención del agresor, la asistencia a la víctima y/o a sus familiares en la presentación de denuncias, y el impulso por parte de las autoridades de procesos penales, en respuesta a los contactos reiterados de la víctima y/o sus familiares con las autoridades”⁴².

3.2.6. Oficiosidad

En el monitoreo realizado durante la tres últimas gestiones, no fue posible evidenciar casos en los que la autoridad fiscal hubiera seguido de oficio el proceso cuando la víctima lo había abandonado o había solicitado que no se continuara con él.

Un único caso encontrado fue el 2015, en el municipio Anzaldo del departamento de Cochabamba, que fue seguido de oficio por el Ministerio Público, pese a que la víctima, en varias oportunidades, habría realizado denuncias por haber sufrido hechos de violencia por parte de su esposo y, a los días, habría presentado acuerdos conciliatorios y el desistimiento de las denuncias. El proceso llegó a su conclusión el 2016 con una sentencia condenatoria de ocho años de reclusión contra el agresor por haber cometido el delito de violencia familiar o doméstica.

42 CIDH, “Jessica Lenahan (Gonzales) y otros”, Caso N° 12.626, Informe N° 80/11, de 21 de julio de 2011, párrafo 132.

ESTÁNDAR DE LA DEBIDA DILIGENCIA

La Corte IDH ha señalado que en casos de graves violaciones a los derechos humanos el Estado debe “iniciar ex officio y sin dilación, una investigación seria, imparcial y efectiva, que no se emprenda como una simple formalidad condenada de antemano a ser infructuosa”⁴³. En este sentido, la Corte ha sido clara al indicar que “la búsqueda efectiva de la verdad corresponde al Estado, y no depende de la iniciativa procesal de la víctima, o de sus familiares o de su aportación de elementos probatorios”⁴⁴.

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. La relatora sobre derechos de la mujer de la CIDH afirma al respecto que “[...] las autoridades encargadas de administrar justicia, tanto a nivel nacional como local, tienden a asumir que el hecho de que una víctima desista o no proceda a denunciar un delito significa que este no ha ocurrido. Este tipo de presunción y conclusión desconoce los motivos múltiples que pueden llevar a una víctima de violencia a no denunciar el delito del que ha sido víctima, incluyendo la desconfianza en el sistema de administración de justicia, la posible estigmatización por parte de su familia y comunidad y el temor a represalias de parte del agresor hacia ella o su familia”⁴⁵.

43 Corte IDH, “Masacre de Pueblo Bello vs. Colombia”, Sentencia de Fondo, Reparaciones y Costas, 2006, párrafo 143.

44 Corte IDH, “Caso de la Masacre de Mapiripán vs. Colombia”, Sentencia de Fondo, Reparaciones y Costas, 2005, párrafo 219.

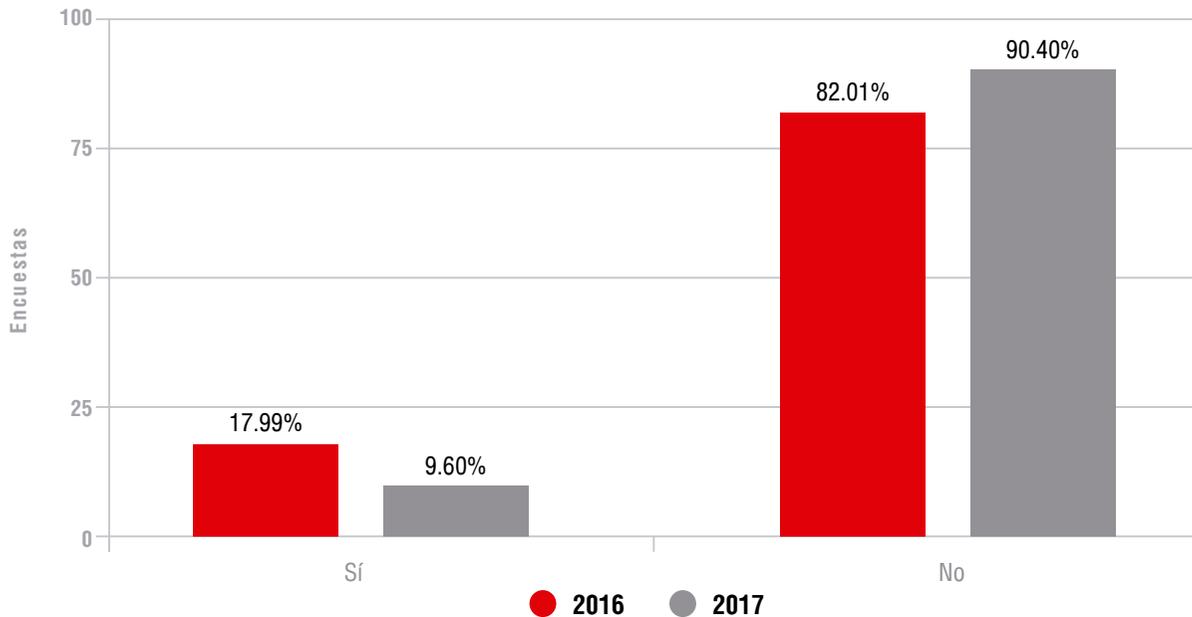
45 CIDH, “Informe ‘Las mujeres frente a la violencia y la discriminación derivada del conflicto armado en Colombia’”, 2006, párrafo 216.

3.2.7. Especialidad del personal

Desalentar la presentación de la denuncia

Gráfico 67

Usuaris del Ministerio Público a las que se trató de convencer de no hacer la denuncia o de retirarla (Nacional, 2016 y 2017)



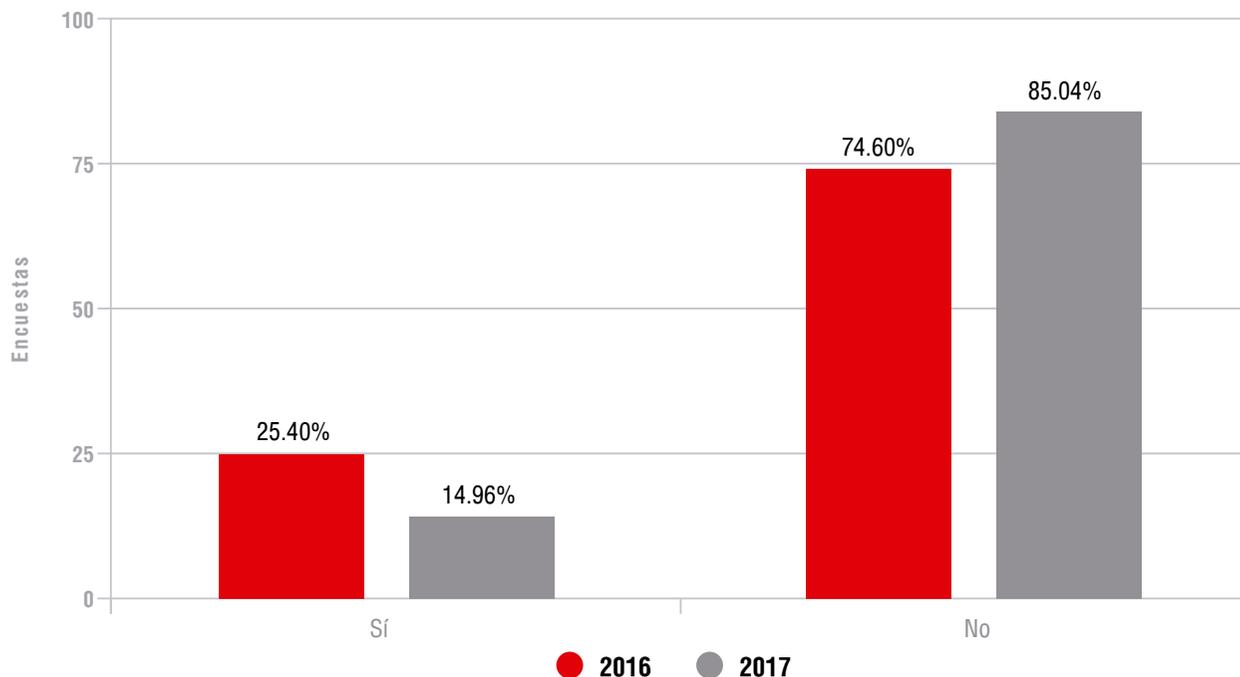
Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

De acuerdo con las percepciones de las usuarias del Ministerio Público, el 2016, al 18% de ellas se habría tratado de convencer de no hacer la denuncia o de retirarla; el 2017, ese porcentaje bajó al 10%. Esto significa que la actitud de disuadir a la víctima de presentar la denuncia está disminuyendo. Sin embargo, lo que se debe buscar es que todas las denuncias sean investigadas y lleguen a una decisión judicial final, tal como lo establece la norma.



Promoción de la conciliación

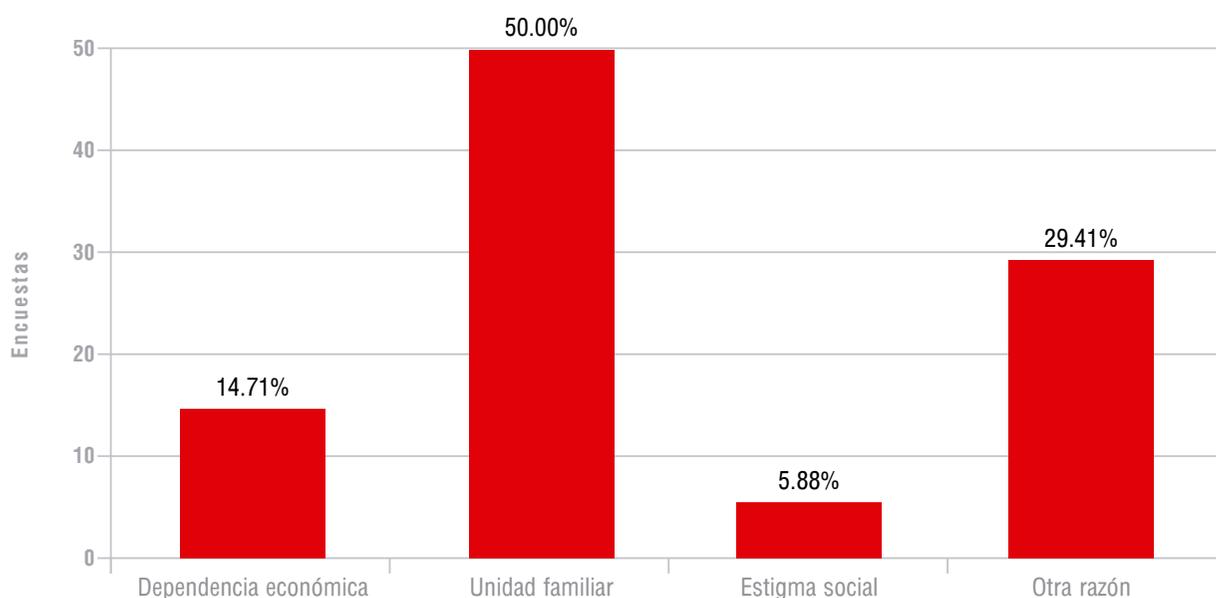
Gráfico 68
Usuaris del Ministerio Público a las que en algún momento se les sugirió que debían conciliar con el agresor (Nacional, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Uno de los aspectos importantes que señala la Ley N° 348, en su artículo 46, es la prohibición de conciliar. Lamentablemente, todavía algunos/as fiscales consideran que los hechos de violencia pueden ser resueltos por medio de una conciliación, esto por “la unión familiar”. De ahí que el 2016, en el 25% de los casos, se habría sugerido a la víctima que concilie con su agresor. El 2017, ese dato bajó al 15%, lo cual resulta muy positivo.

Gráfico 69
Usuaris del Ministerio Público a las que en algún momento se les sugirió que debían conciliar con el agresor
¿Por qué razón?
(Nacional, 2017)



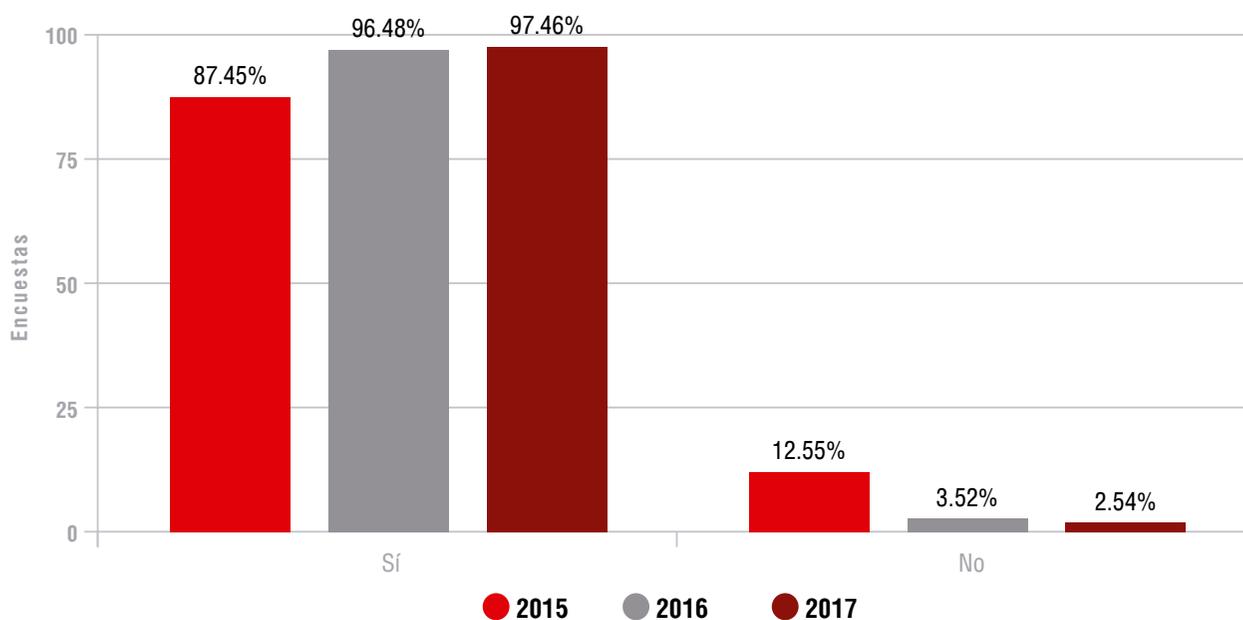
Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos)

En los casos en los que el Ministerio Público sugirió a la víctima conciliar con su agresor, las razones y los justificativos más recurrentes fueron, en primer lugar, el preservar la unidad familiar (50%); la segunda razón fue la dependencia económica (15%) y la tercera, el estigma social (6%).

Lo anterior muestra claramente que aún las construcciones sociales patriarcales persisten e influyen en algunas autoridades fiscales al momento de la atención de los casos de violencia.

Tipificación provisional del delito

Gráfico 70
Casos en los que la tipificación provisional del delito se adecúa a los hechos
(Nacional, 2015, 2016 y 2017)

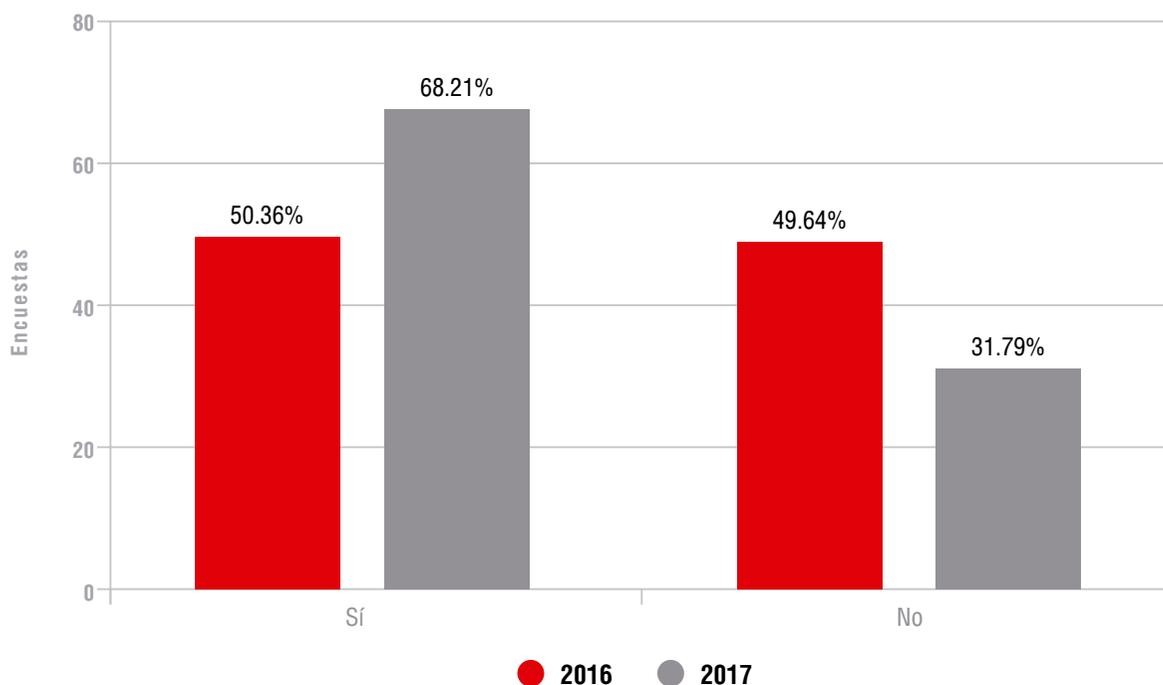


Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Cuando el Ministerio Público recibe una denuncia, la pasa en primer lugar a la unidad de análisis, que es donde se tipifica el delito, de acuerdo con la denuncia y las pruebas. Al respecto, los resultados obtenidos muestran que del 2015 al 2017, en cuanto a que se habría realizado una buena calificación del delito, el porcentaje subió del 87% al 97%, lo que significa que se llevó a cabo una correcta tipificación de los delitos de violencia contra las mujeres en los procesos revisados.

Requerimiento conclusivo

Gráfico 71
Casos en los que el/la fiscal presentó el requerimiento conclusivo en el plazo
(Nacional, 2016 y 2017)

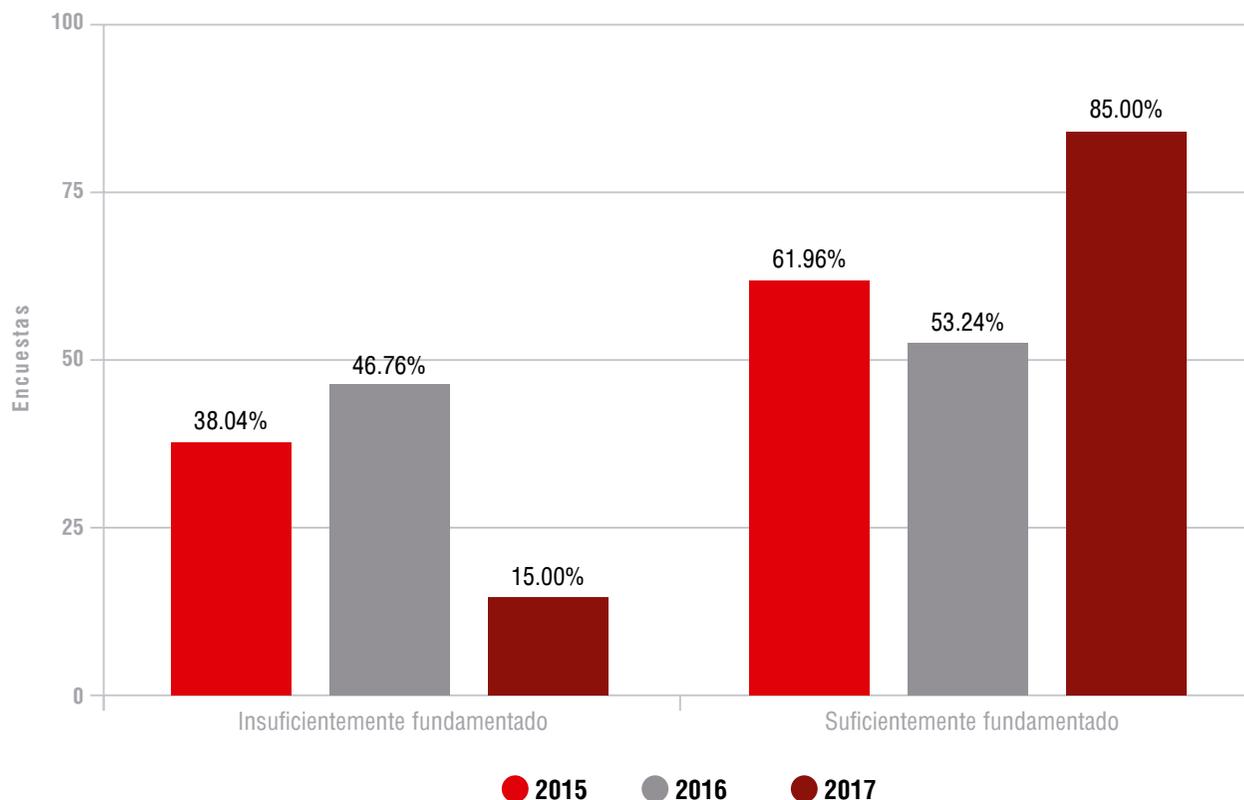


Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

El cumplimiento de los plazos procesales debe ser una actuación fundamental para las autoridades fiscales, ya que el dilatar el caso hace que la víctima se canse y decida desistir, y, por ende, que el delito quede en la impunidad. Sin embargo, lo peligroso es que la víctima vuelva a la vida en común con su agresor, hecho que pone en riesgo su vida. Todos estos aspectos deben ser tomados en cuenta por el/la fiscal.

Para la gestión 2016, se encontró que en el 50% de los casos el requerimiento conclusivo había sido presentado en el plazo establecido. El 2017, ese porcentaje se incrementó al 68%, sin dejar de lado que en los otros casos se había pedido la ampliación de plazos. El justificativo para este hecho, que se viene argumentado desde el 2015, es la sobrecarga procesal. Al margen de todos los justificativos señalados por los/as fiscales, es central que los plazos se cumplan para no entrar en retardación de justicia, la cual hace pensar a muchas mujeres víctimas de violencia que la justicia no existe.

Gráfico 72
Requerimientos conclusivos de la Fiscalía suficientemente fundamentados
(Nacional, 2015, 2016 y 2017)



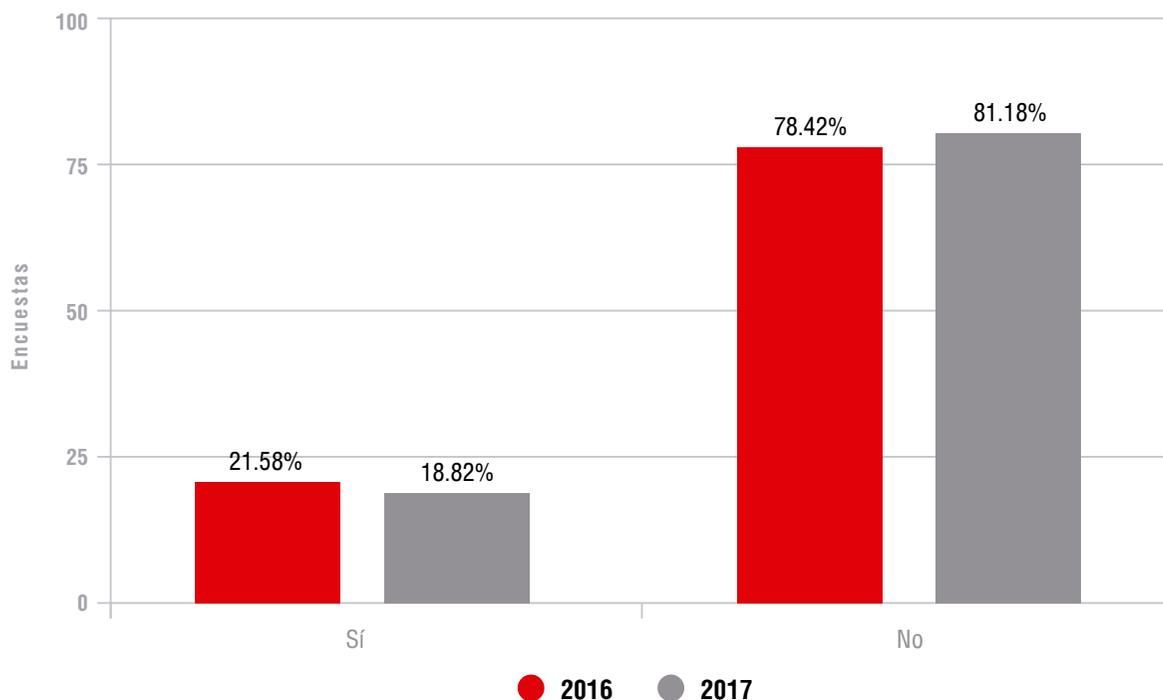
Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Como se señaló en un punto anterior, un aspecto importante al emitir una resolución o un requerimiento fiscal es la fundamentación. Según los datos obtenidos, en la gestión 2015, el 62% de los requerimientos son considerados suficientemente fundamentados al cumplir requerimientos técnicos de forma y de fondo, porcentaje que el año 2017 subió al 85%.

3.2.8. No revictimización

Gráfico 73

Casos en los que la víctima tuvo contacto con el agresor durante su permanencia en el Ministerio Público (Nacional, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

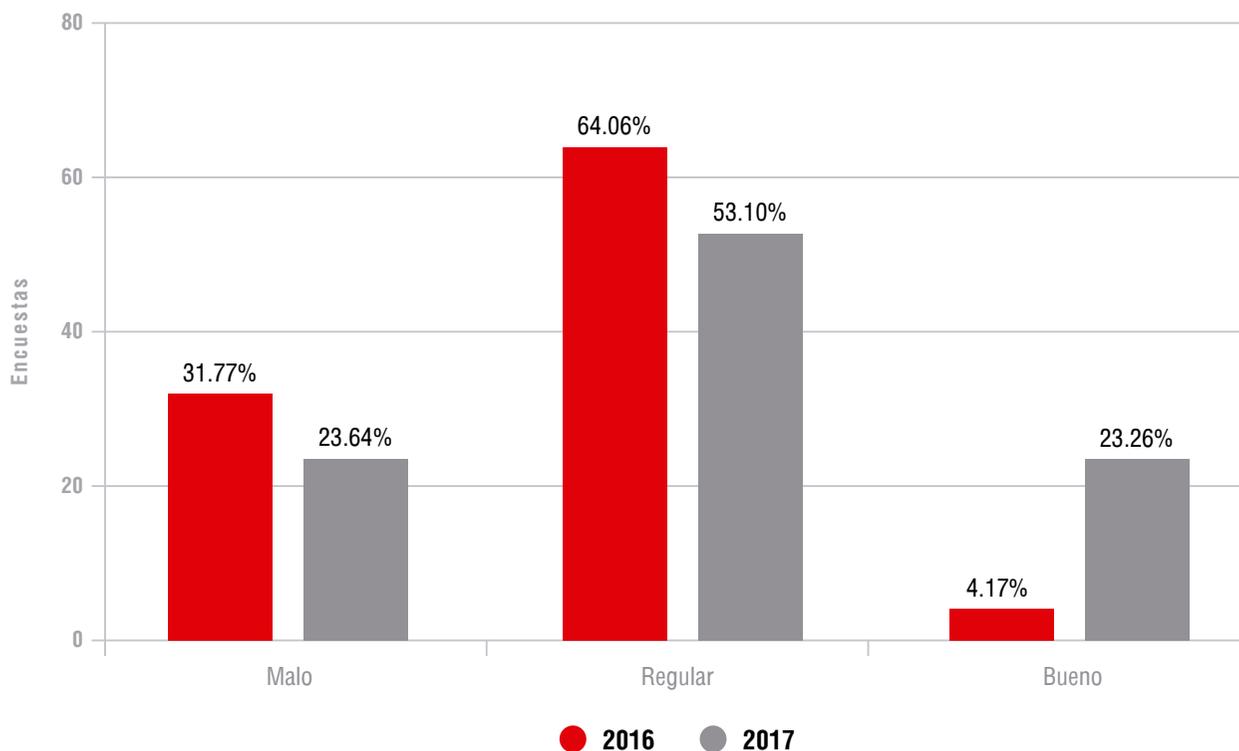
Al igual que en la FELCV, uno de los aspectos a ser tomados en cuenta en el Ministerio Público al momento de la atención de casos es que la víctima no se encuentre en el mismo ambiente con su agresor. De la observación realizada se pudo advertir que la mayor parte de las oficinas del Ministerio Público son pequeñas e incómodas, lo que dificulta que se pueda separar a la víctima de su agresor.

Por otra parte, de acuerdo con la información de las usuarias del Ministerio Público, el 2016, el 22% de ellas tuvo contacto con su agresor, dato que bajó al 19% durante la gestión 2017, lo cual es positivo, dado que de ese modo se evita que la víctima quede a merced de las intimidaciones del denunciado.



3.2.9. Infraestructura adecuada y privacidad

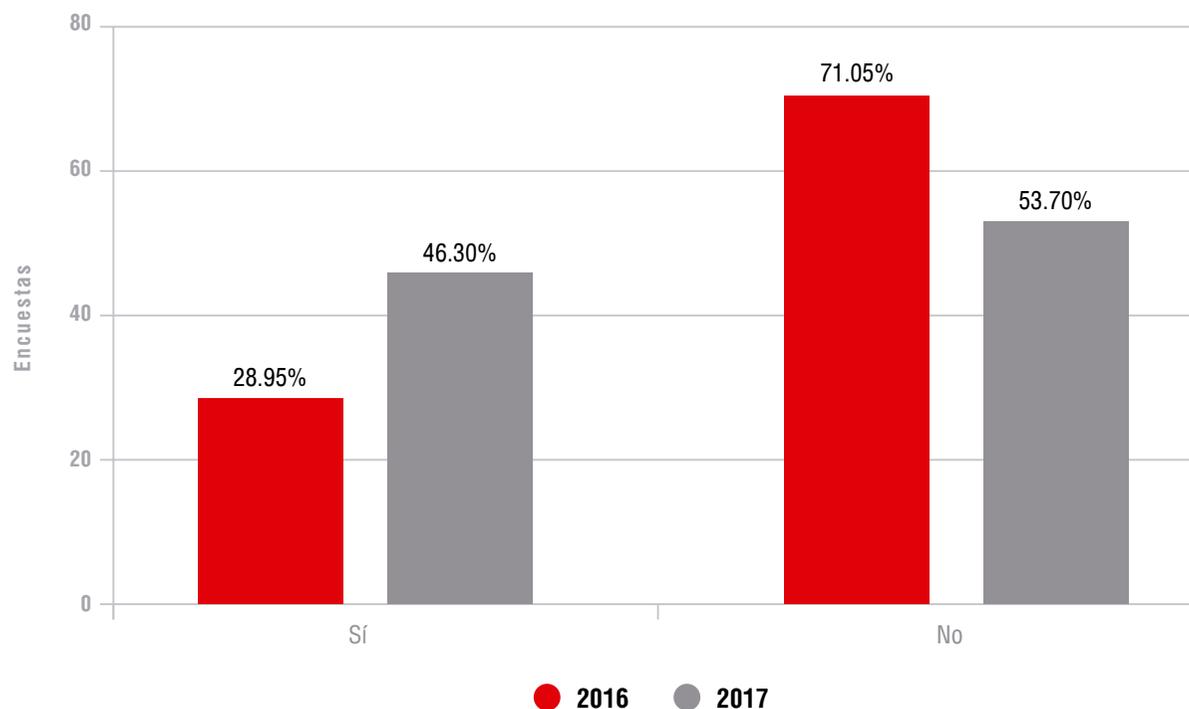
Gráfico 74
Percepciones de las usuarias del Ministerio Público sobre el equipamiento y la infraestructura del lugar (Nacional, 2016 y2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

En el dato comparativo entre las gestiones 2016 y 2017 respecto a la percepción de las usuarias del Ministerio Público sobre el equipamiento y la infraestructura, se pudo advertir que el porcentaje de quienes consideraron que son buenos subió del 4% el 2016 al 23% el 2017. No obstante, es necesario que se incremente el presupuesto para mejorar los servicios, ya que, según la norma, las usuarias tienen derecho a ser atendidas en una infraestructura adecuada, con privacidad y con el equipamiento necesario al momento de recibir la denuncia o durante la investigación del caso.

Gráfico 75
Percepciones de las usuarias del Ministerio Público sobre la privacidad en la atención recibida
(Nacional, 2016 y 2017)

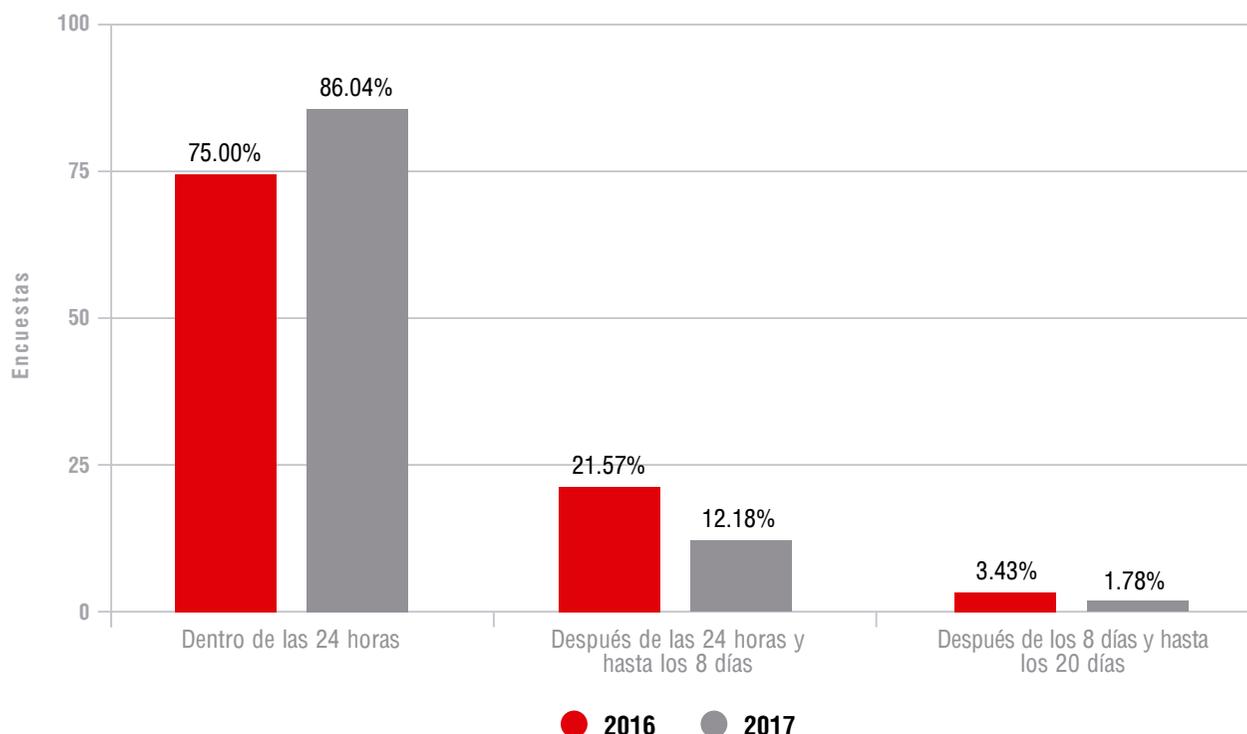


Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Contar con infraestructura adecuada para la atención del caso conlleva a que se tenga la privacidad que necesitan las mujeres en situación de violencia. Al respecto, el 2016, solamente el 29% de las usuarias sintieron que sí tuvieron privacidad al momento de ser atendidas en el Ministerio Público, porcentaje que subió al 46% el 2017. Este dato lleva a considerar que se estuvo mejorando lo referido a la privacidad que debe tener la víctima, aunque todavía un porcentaje muy alto de oficinas no cuenta con la privacidad requerida.

3.2.10. Plazo razonable y continuidad del proceso

Gráfico 76
Tiempo después de presentada la denuncia en el que se asignó al/la fiscal de materia
(Nacional, 2016 y 2017)



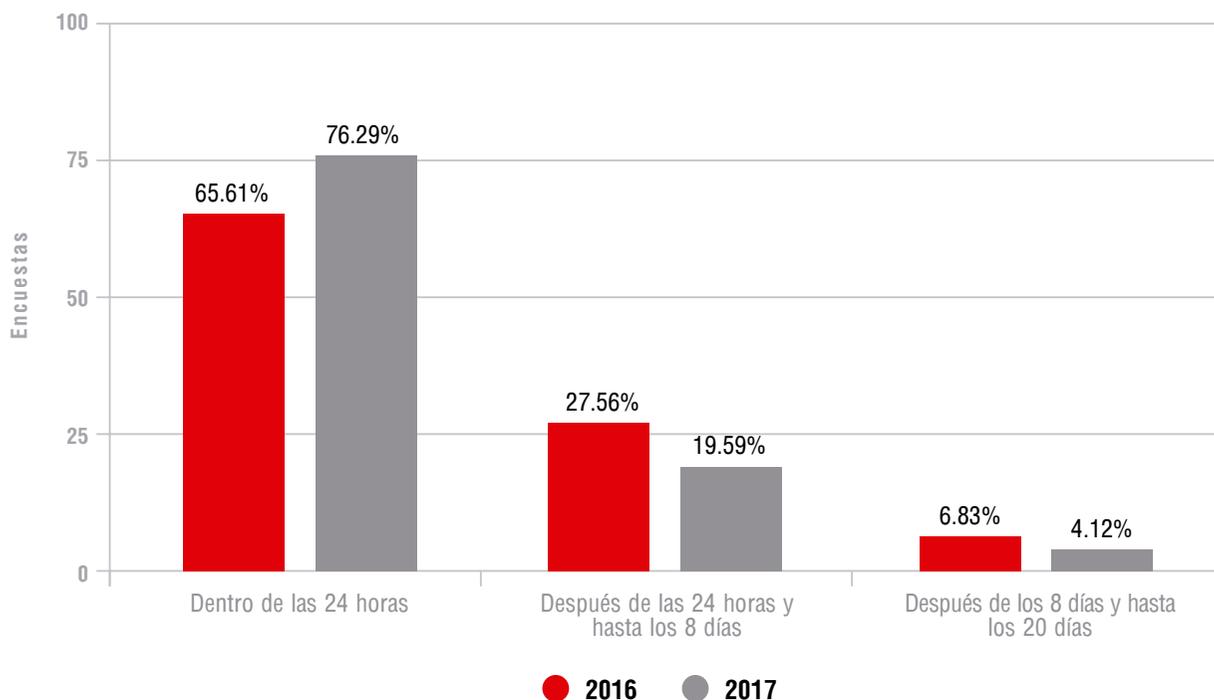
Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Entre los años 2016 y 2017, los casos en los que el/la fiscal fue designado/a dentro de las 24 horas subieron del 75% al 86%. Asimismo, el porcentaje de casos en los que la designación fue realizada después de las 24 horas, hasta los ocho días siguientes, bajó del 22% al 12%, en tanto que aquellos casos con una designación posterior a los ocho días y hasta los 20 días disminuyeron del 3% al 2%.

Lo importante para una víctima de violencia es contar lo más rápido posible con el/la fiscal a cargo de su caso, ya que ella, en ese momento, lo que busca es que esa autoridad avance cuanto antes en el proceso de su denuncia.

Plazos de las actuaciones fiscales**Gráfico 77**

Plazo en el que se presentó el informe de inicio de la investigación después de puesta la denuncia (Nacional, 2016 y 2017)

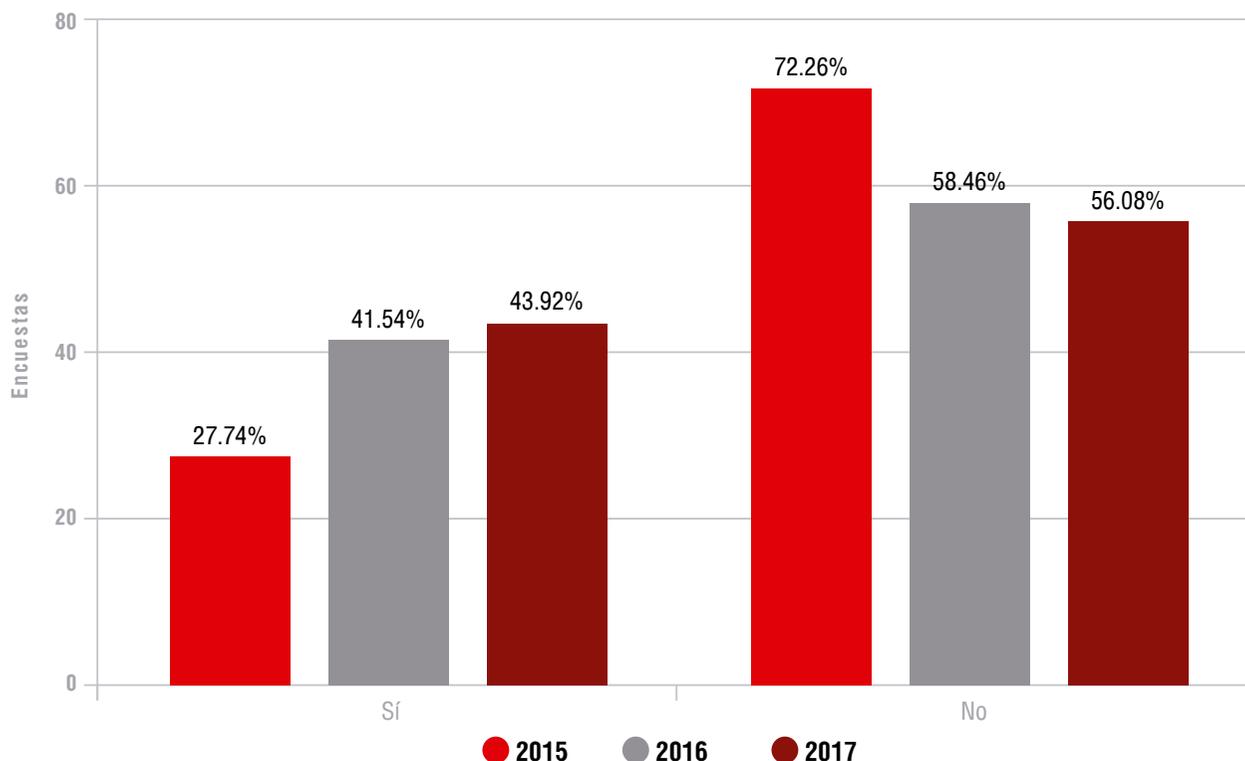


Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

El/la fiscal, luego de haber sido designado/a para el caso, debe poner en conocimiento del/la juez/a de la causa el inicio de la investigación, dentro de las 24 horas de sentada la denuncia, empezando con ello la etapa preliminar.

De acuerdo con la revisión de procesos, el 2016, en un 66% de los casos, el informe de la investigación fue presentado por el/la fiscal dentro de las 24 horas; el 2017, ese porcentaje subió al 76%. Los casos en los que dicho informe fue presentado después de las 24 horas, hasta ocho días después, bajó del 28% el 2016 al 20% el 2017, y las presentaciones después de los ocho días y hasta los 20 días también registró una disminución que fue del 7% el 2016 al 4% el 2017. Este dato es muy positivo, ya que en la mayoría de los casos el/la fiscal fue designado/a dentro de las 24 horas de presentada la denuncia.

Gráfico 78
Casos en los que el/la fiscal aplicó una salida alternativa
(Nacional, 2015, 2016 y 2017)

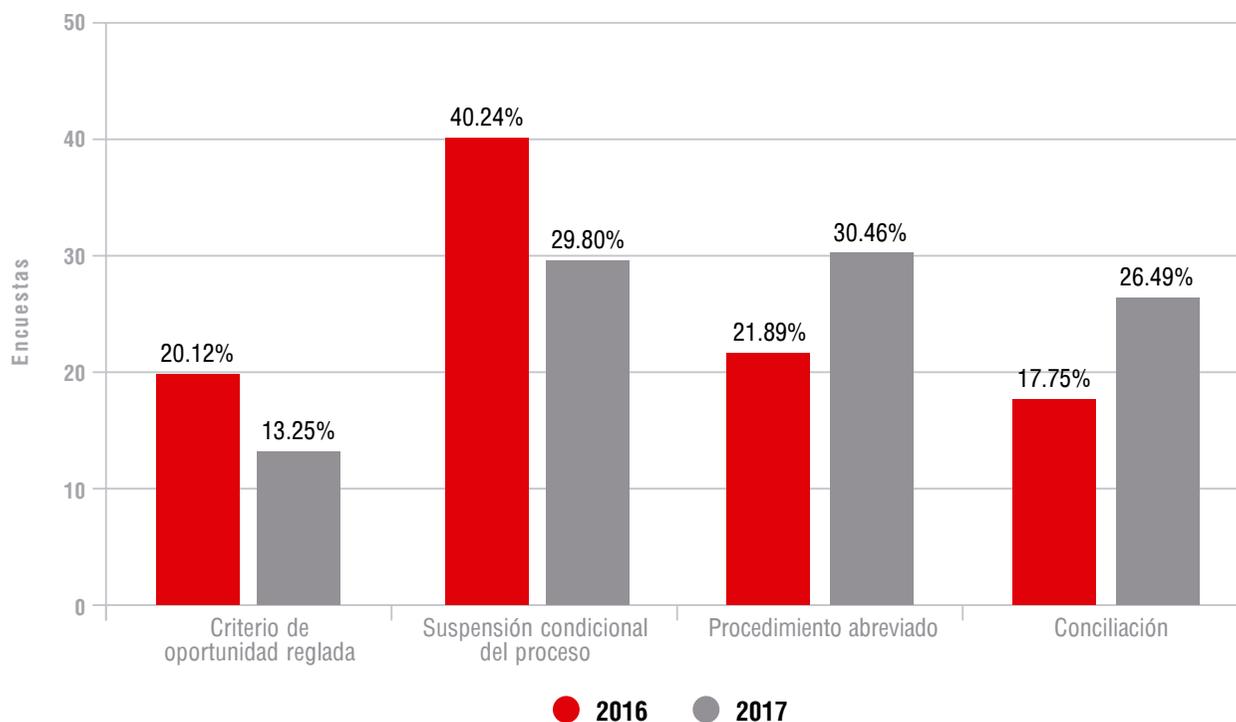


Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

La aplicación de salidas alternativas da lugar a la conclusión del proceso sin llegar al juicio oral. Dichas salidas son la conciliación, la suspensión condicional del proceso, los criterios de oportunidad y el proceso abreviado. Sus efectos son distintos. En el caso de la conciliación, la víctima y el agresor llegan a un acuerdo conciliatorio por el cual se extingue la acción penal. En la suspensión condicional, el proceso queda paralizado, poniendo al imputado a prueba por un plazo no mayor a tres años ni menor a uno, tiempo en el que debe cumplir ciertas reglas, pues, de no hacerlo, el proceso en su contra se reabre donde quedó. La aplicación del criterio de oportunidad implica que el Ministerio Público desiste de continuar con la acción penal, en general por considerar que el caso no reviste gravedad. Finalmente, el proceso abreviado supone que el imputado reconoce haber cometido el delito, ante lo cual, por lo general, se le fija una sanción menor a la que pudo haber recibido si el caso llegaba a juicio.

De los datos obtenidos se tiene que el 2015, en el 28% de los casos revisados, se aplicaron salidas alternativas, porcentaje que subió al 44% el 2017. Lo anterior muestra que la autoridad fiscal está optando cada vez más por esta vía para acortar los procedimientos y así cerrar los casos.

Gráfico 79
Porcentaje según el tipo de salidas alternativas aplicadas
(Nacional, 2016 y 2017)



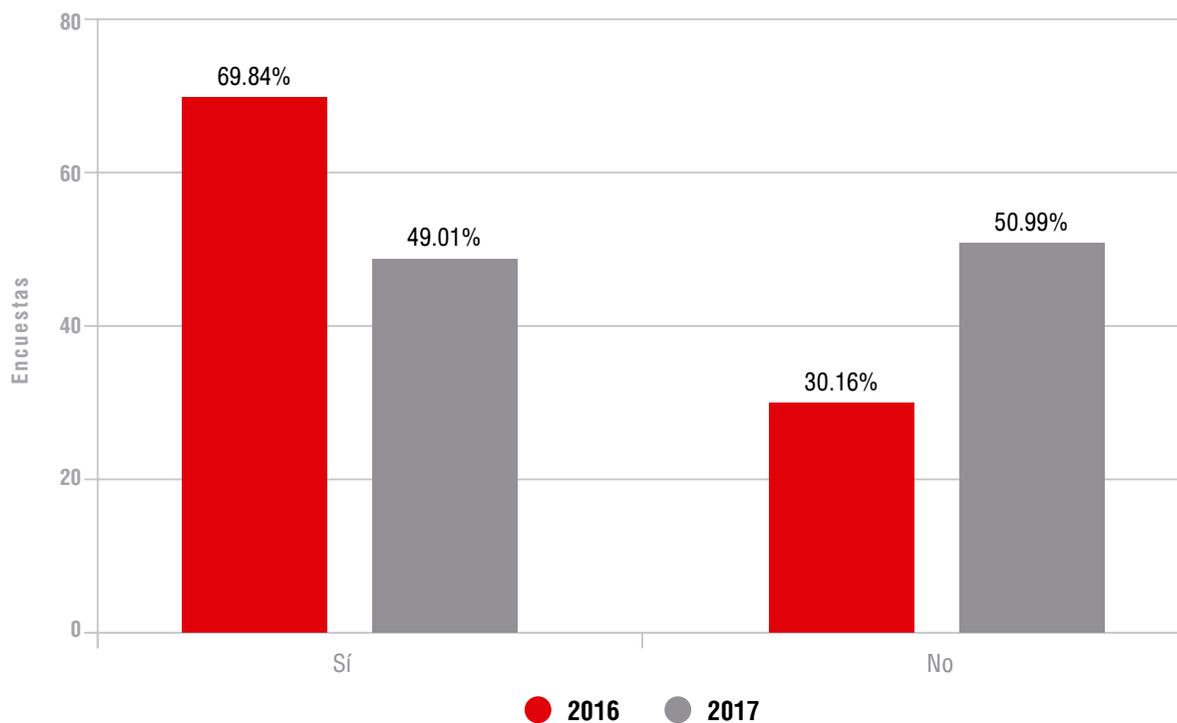
Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Con relación a las salidas alternativas más aplicadas, se obtuvo que, en la gestión 2016, se aplicaron los criterios de oportunidad reglada en el 20% de los casos, registro que bajó al 13% el 2017. El 2016, la suspensión condicional del proceso se produjo en el 40% de los casos, disminuyendo al 30% el año siguiente. Los procedimientos abreviados, en cambio, subieron del 22% el 2016 al 30% el 2017. Finalmente, los casos conciliados también se incrementaron, pasando del 18% el 2016 al 27% en la gestión siguiente.



3.2.11. Confianza en el servicio

Gráfico 80
Confianza de las usuarias en el Ministerio Público
(Nacional, 2016 y 2017)

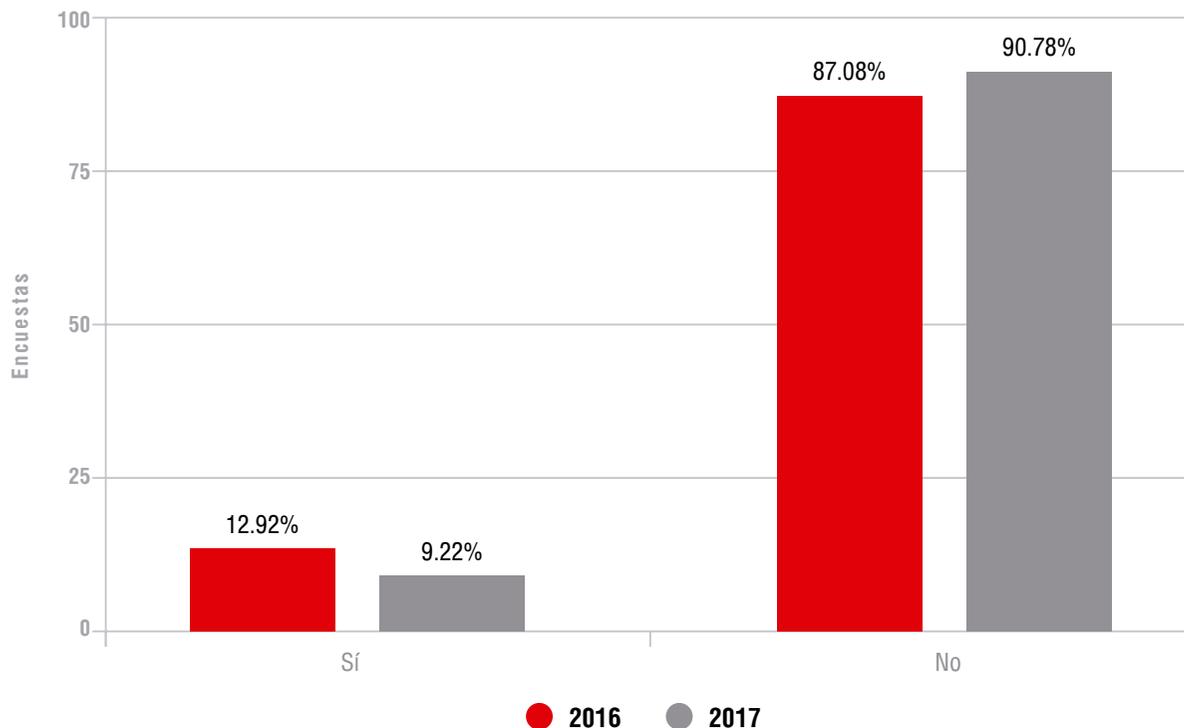


Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

De acuerdo con la percepción de las usuarias, el 2016, el 70% de ellas señaló que sí confiaba en el servicio del Ministerio Público. Durante la gestión 2017, ese registro bajó al 49%, posiblemente porque, en definitiva, no se están dando las respuestas que las mujeres que acuden al Ministerio Público necesitan.

3.2.12. Reparación

Gráfico 81
Casos en los que el/la fiscal aplicó una medida de reparación en la salida alternativa
(Nacional, 2016 y 2017)

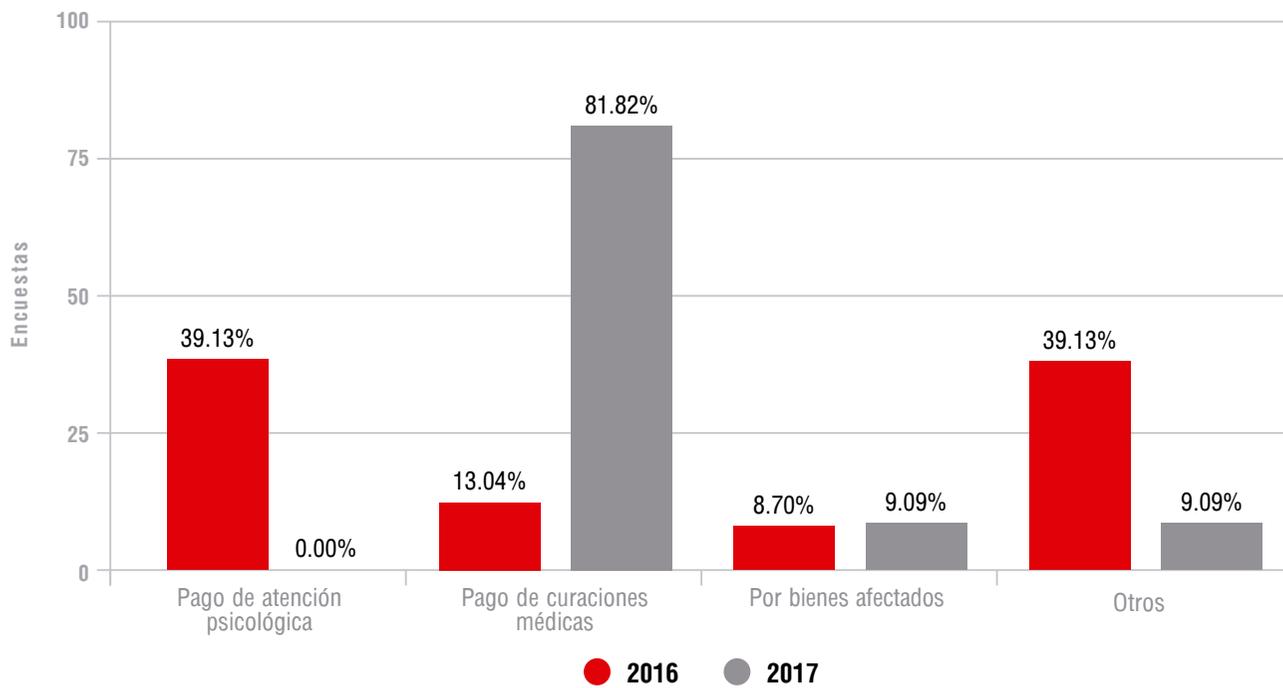


Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

La autoridad fiscal no debe olvidar que si el caso concluye con una salida alternativa, el daño ocasionado a la víctima debe ser reparado. De ahí la importancia de que se disponga este tipo de medida.

Según la revisión de casos, el 2016, se dictó medidas de reparación para la víctima en un 13% de casos, registro que durante la gestión 2017 bajó al 9%, lo que implica un grave incumplimiento del deber de protección, que incluye el deber de garantizar la reparación a las víctimas.

Gráfico 82
Tipo de reparación que el/la fiscal aplicó en la salida alternativa
(Nacional, 2016 y 2017)



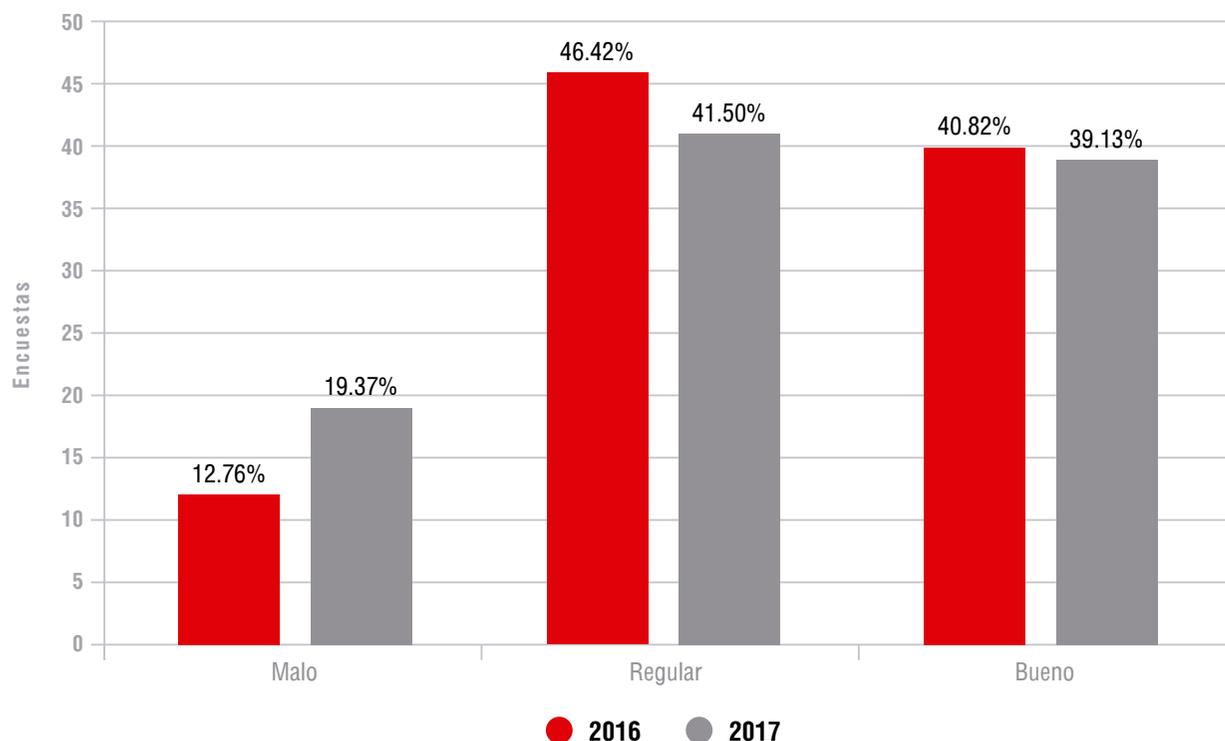
Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

En los casos en los que la aplicación de una salida alternativa sí contempló la reparación para la víctima, la más frecuente el 2016 fue el pago por atención psicológica (39%), que el 2017 bajó al 0%. El pago de curaciones médicas, según el registro, subió del 13% el 2016 al 82% el 2017, en tanto que la reparación referida a la devolución de bienes afectados se mantuvo en ambas gestiones en el 9%.

3.3. Instituto de Investigaciones Forenses (IDIF)

3.3.1. Trato digno

Gráfico 83
Percepciones de las usuarias sobre el trato digno en el IDIF
(Nacional, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos)

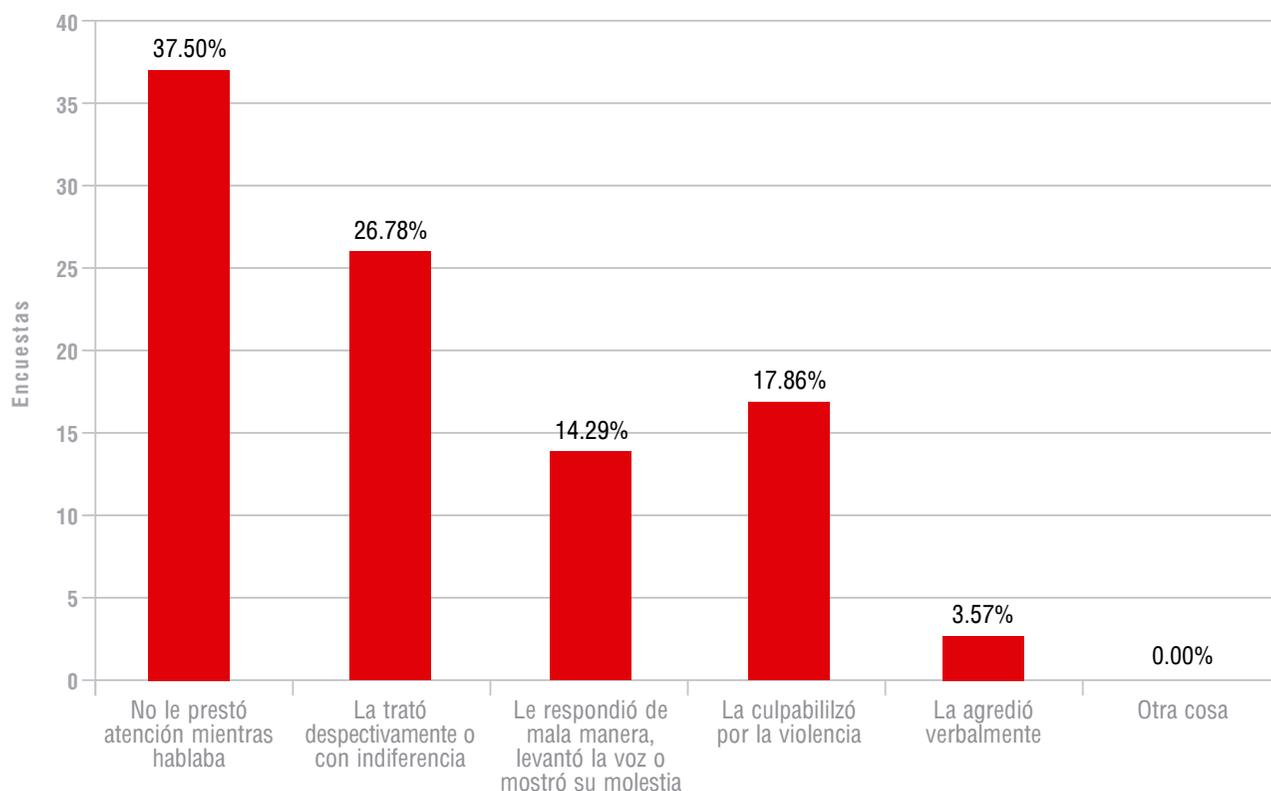
Otro aspecto importante que debe ser tomado en cuenta es el buen trato que precisan recibir las mujeres que han sido víctimas de violencia física y sexual. Por ello, es fundamental contar con profesionales médicos/as forenses con calidad humana, empatía y paciencia, entre otras cualidades, para atender a esas mujeres.

En la aplicación de la encuesta a las usuarias que acuden a IDIF, respecto al trato digno recibido en esa instancia, se encontró que, en el periodo 2016-2017, el buen trato bajó del 41% al 39%, en tanto que el trato malo subió del 13% al 19% y el trato regular descendió del 46% al 42%.

Preocupa que el porcentaje de mujeres que opinaron que el trato fue malo se haya incrementado, aspecto negativo en términos de atención de casos por parte de los/as médicos/as forenses, pues se debería considerar que

una mujer que ha sufrido violencia se siente frágil, desprotegida, temerosa y, por ello, es importante brindarle un buen trato, tal como lo señala el artículo 64 de la Ley N° 348⁴⁶.

Gráfico 84
Percepciones de usuarias sobre por qué consideraban que el trato en el IDIF fue malo (Nacional, 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Continuando con el análisis del aspecto anterior y considerando que el trato malo durante el año 2017 llegó al 19%, se pudo advertir que, de ese porcentaje, el 37% de las usuarias señaló que fue porque el/la médico/a forense no les prestó atención mientras hablaban. A su vez, el 27% aseguró que fue porque las trataron despectivamente o con indiferencia; el 14% porque les respondieron de mala manera, les levantaron la voz o les mostraron su molestia; el 18% porque las culpabilizaron de la violencia; y el 4% porque las agredieron verbalmente.

Los datos muestran claramente que algunos de los/as médicos/as forenses, continúan ofreciendo una atención que no es la más acorde para las víctimas de violencia.

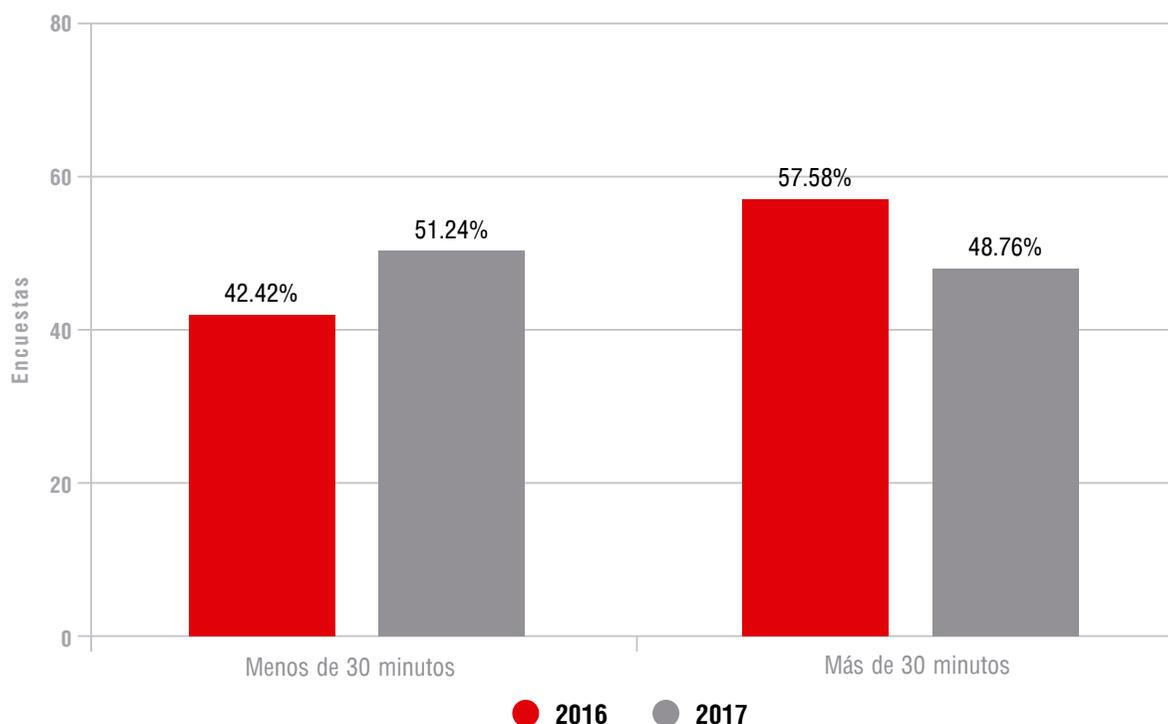
46 Ley N° 348, artículo 64 ("Médicos Forenses"): "Se designarán médicos forenses con especialidad en violencia de género, quienes deberán atender a las mujeres en situación de violencia con el máximo respeto, cuidada calidez y comprensión [...]".

ESTÁNDAR DE LA DEBIDA DILIGENCIA

La CIDH señala que “es evidente la necesidad de que los Estados diseñen y fortalezcan programas de capacitación para funcionarios del sistema de justicia y de la Policía sobre el problema de la violencia contra las mujeres como una grave violación a los derechos humanos y su obligación de ofrecer un trato digno y humano a las víctimas cuando intentan acceder a instancias judiciales”⁴⁷.

3.3.2. Atención inmediata

Gráfico 85
Percepciones de las usuarias sobre la inmediatez en la atención en el IDIF
(Nacional, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

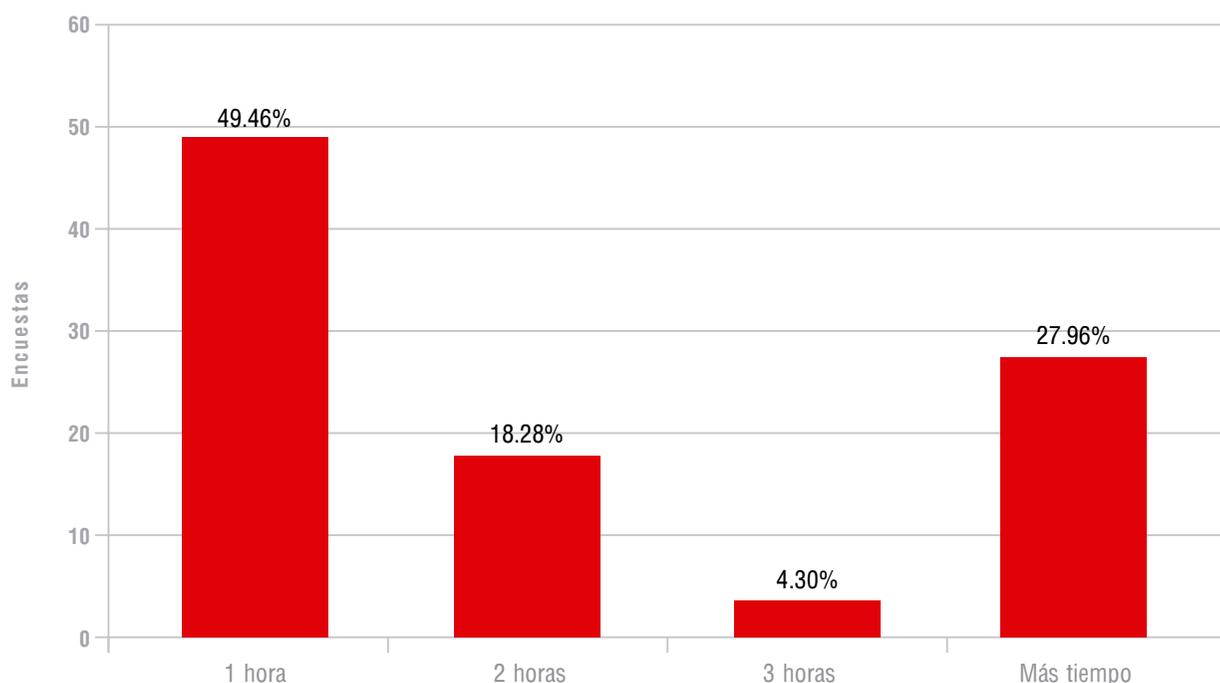
La inmediatez en la atención también es importante. Según los resultados obtenidos, la situación de los servicios del IDIF en la gestión 2017 no cambió mucho respecto al año anterior. Esto se debe a que en dichos servicios aún se cuenta con un número reducido de médicos/as forenses a nivel nacional, por lo que las víctimas deben realizar filas desde tempranas horas para poder ser atendidas.

47 CIDH, “Acceso a la justicia para mujeres víctimas de violencia en las Américas”, 2007, párrafo 11.



De acuerdo con las percepciones de las usuarias del IDIF respecto al tiempo de espera, el 2016, el 42% de ellas respondió que había esperado menos de 30 minutos, porcentaje que subió al 51% el 2017. Este dato podría estar mostrando que la atención está siendo más ágil o que se encontraron mecanismos para poder tener una mayor y mejor cobertura en la atención de casos.

Gráfico 86
Percepciones de las usuarias sobre cuánto tiempo más tuvieron que esperar para ser atendidas en el IDIF (Nacional, 2017)

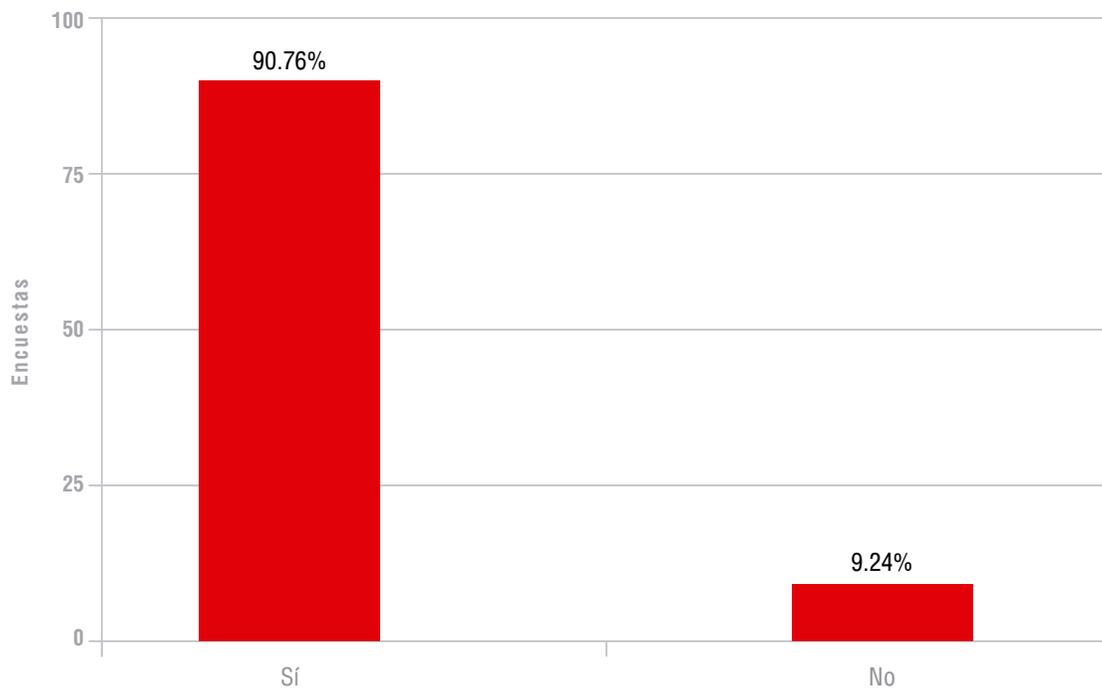


Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Durante la gestión 2017, las usuarias del IDIF tuvieron que esperar mucho tiempo para ser atendidas. En efecto, el 50% esperó por una hora, el 18% lo hizo por dos horas, el 4% tuvo que esperar por tres horas y el 28% esperó por más tiempo.

Los datos indican que a pesar de que en algunos casos existe la agilidad en la atención, en la mayoría ocurre lo contrario. Esto se debe a que solamente se cuenta con servicios del IDIF en las nueve capitales de departamento y en 12 municipios, y a que la demanda es muy alta, entre otros factores que, en definitiva, afectan negativamente a que se pueda tener una inmediatez en la atención.

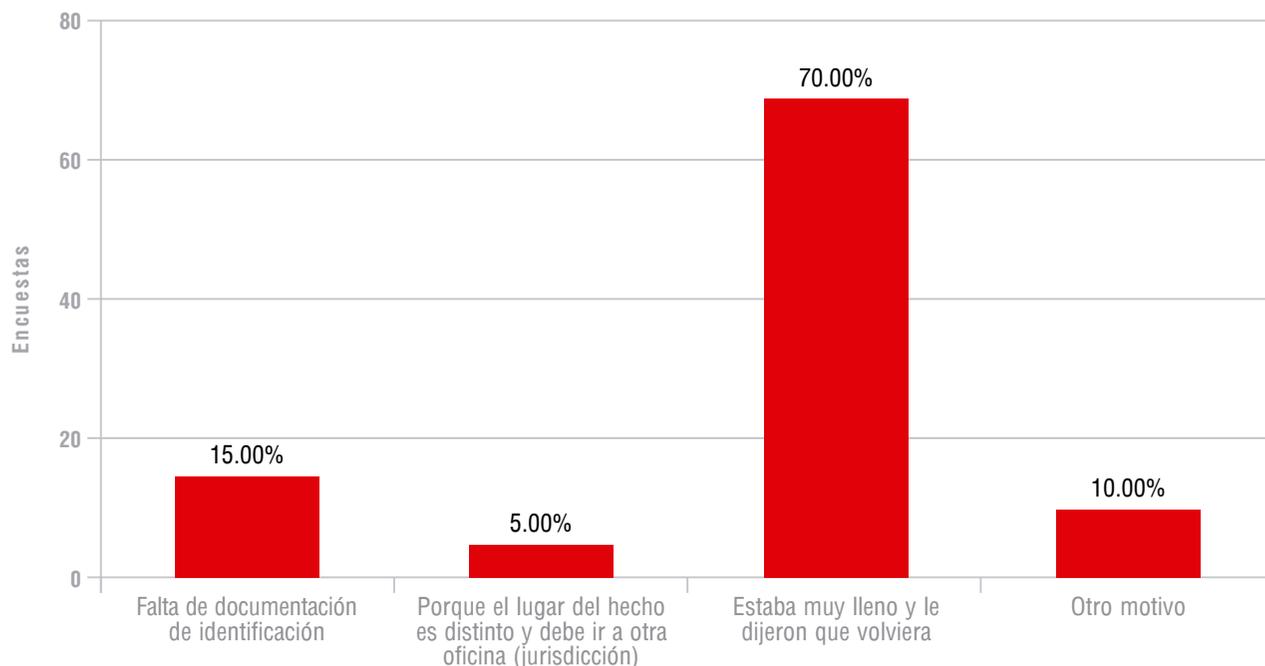
Gráfico 87
Percepciones de las usuarias sobre si las atendieron cuando fueron al IDIF
(Nacional, 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Cuando se consultó a las usuarias acerca de si fueron atendidas por el personal médico forense del IDIF o si se les exigió algún requisito que condicionó su atención, en la gestión 2017, el 91% de ellas indicó que las atendieron sin obstáculos.

Gráfico 88
Razones por las que no atendieron a las usuarias del IDIF
(Nacional, 2017)



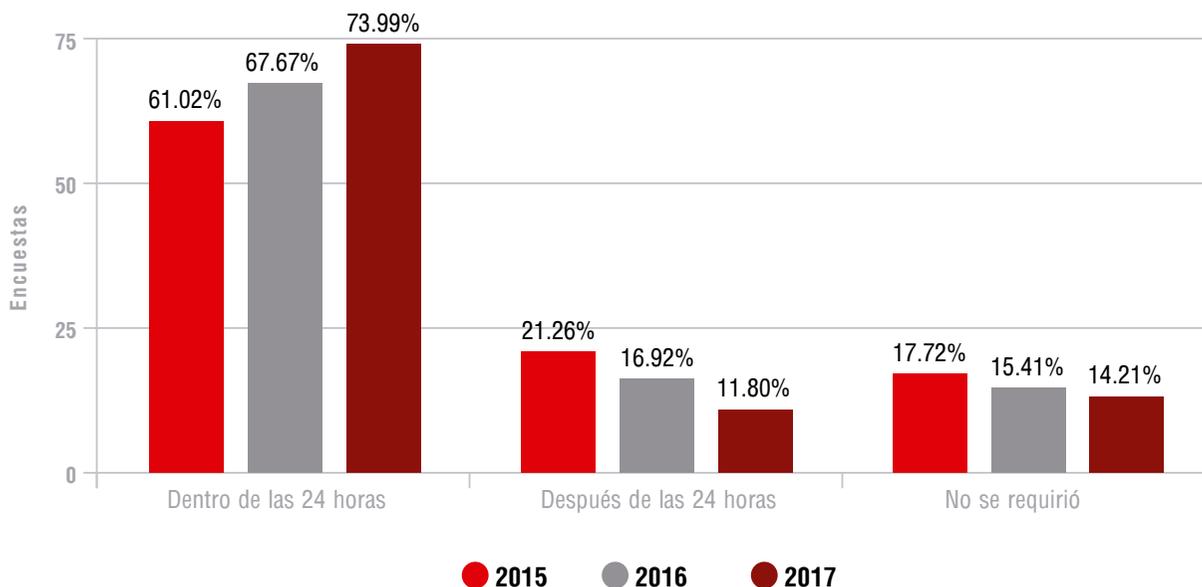
Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Del 9% de usuarias que no fueron atendidas en el IDIF, el 15% de ellas fueron rechazadas por no portar su documento de identidad, el 5% porque el hecho había ocurrido en otra jurisdicción y el 70% porque el servicio estaba lleno y les dijeron que debían volver en otro momento.

El dato referido a que el 70% de las usuarias del IDIF que no fueron atendidas por estar lleno el servicio corrobora que son muy pocos los/as médicos/as forenses que atienden en el lugar, lo cual no permite que todos los casos puedan ser recibidos y se los tenga que dejar pendientes para el día siguiente, lo que hace que muchas veces las pruebas se pierdan.

Tiempo en el que se realiza el examen médico forense**Gráfico 89**

Casos en los que el examen médico forense se realizó dentro de las 24 horas de presentada la denuncia (Nacional, 2015, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

El hecho de contar con el certificado médico forense lo antes posible ayuda a que la investigación tenga una de las pruebas fundamentales para probar el delito. El poder obtenerlo en menos de 24 horas hace que las víctimas comiencen a tener confianza en el servicio del IDIF. Por otra parte, permitirá que la investigación tenga todas las pruebas, para así sancionar al agresor.

Es preciso señalar que el número de usuarias del IDIF que pudieron obtener el certificado médico forense dentro de las 24 horas después de cometido el hecho se ha incrementado. Al respecto, el registro muestra que del 61% el 2016 subió al 74% el 2017.

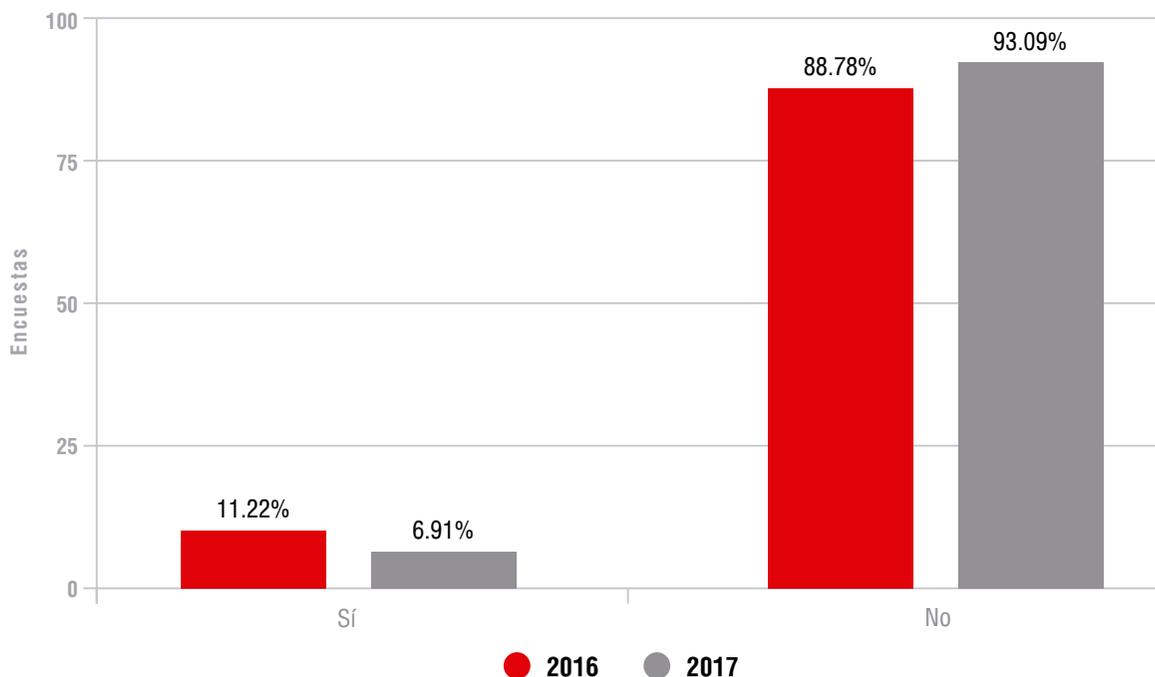
ESTÁNDAR DE LA DEBIDA DILIGENCIA

La Corte IDH considera que el Estado tiene la obligación de proceder al examen y calificación de las lesiones cuando se realiza la denuncia y se presenta la víctima, a menos que el tiempo transcurrido entre esta y el momento en que ocurrió el hecho torne imposible la caracterización de aquellas. La realización de un examen médico y psicológico completo y detallado a cargo de personal idóneo y capacitado debe ser inmediato y, en lo posible, del sexo que la víctima indique, ofreciéndole ser acompañada –si así lo desea– por alguien de su confianza.



3.3.3. Gratuidad del servicio

Gráfico 90
Percepciones de las usuarias del IDIF sobre si les solicitaron guantes u otros implementos para ser atendidas (Nacional, 2016 y 2017)



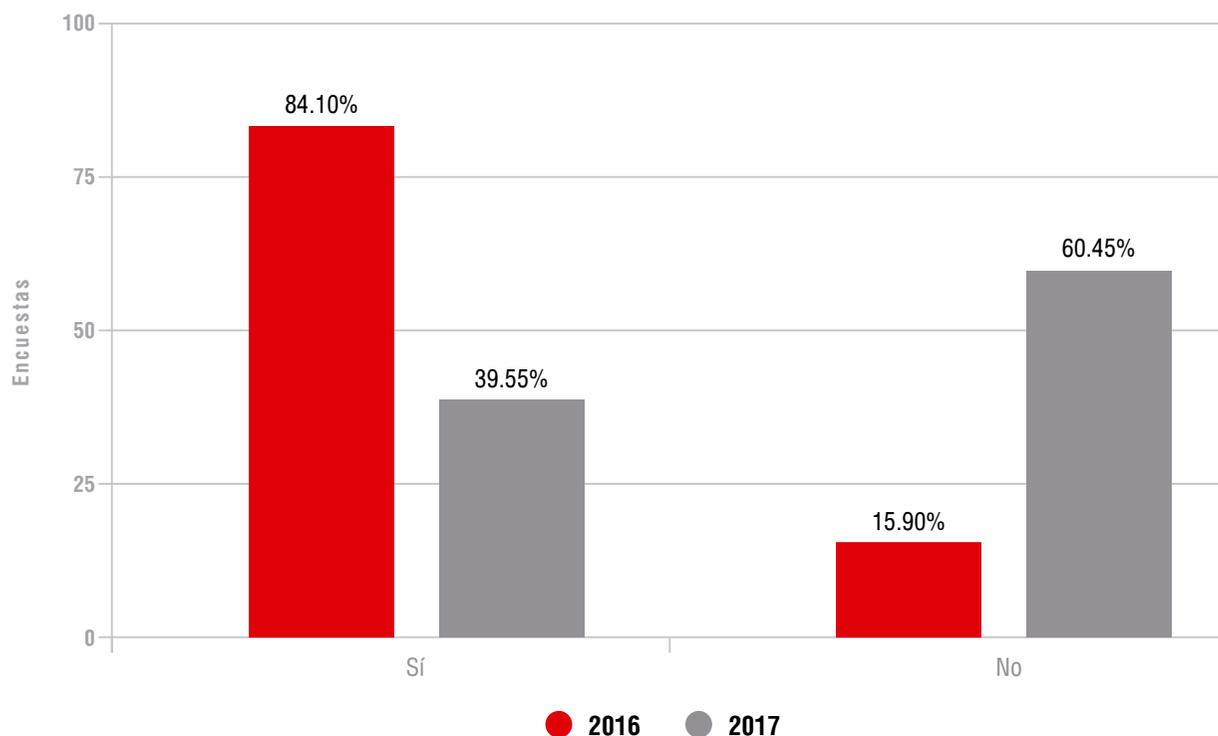
Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos)

Uno de los principios que rige la Ley N° 348 es la gratuidad en la atención, que debe ser aplicada en todas las entidades públicas que hacen la recepción, la investigación y la tramitación de un hecho de violencia.

De acuerdo con la percepción de las usuarias del IDIF respecto a que no les pidieron ningún tipo de material para ser atendidas (guantes, barbijos u otros), en un comparativo entre las gestiones 2016 y 2017 se pudo advertir que el porcentaje subió del 89% al 93%, dato muy importante que revela que la víctima ya no está erogando gasto alguno en cuanto a implementos de atención. A su vez, esto significa que se está entendiendo que las mujeres, después de haber sufrido un hecho de violencia, no cuentan con recursos económicos como para realizar tales gastos.

3.3.4. Especialidad del personal

Gráfico 91
Percepciones de las usuarias del IDIF sobre si les pidieron algún requisito para ser atendidas
(Nacional, 2016 y 2017)

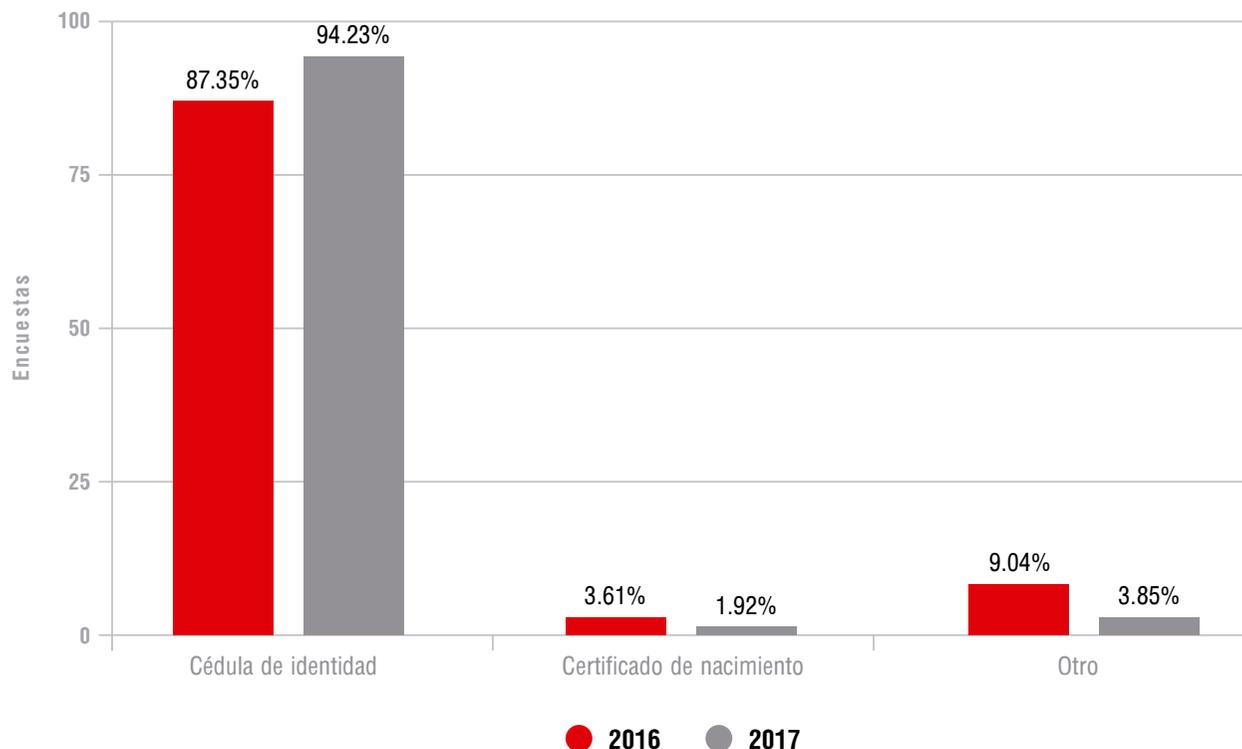


Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Cuando una mujer decide acudir al IDIF para ser valorada por el daño físico sufrido, en ese momento, no está pensando si tiene que llevar algún documento para ser atendida; lo único que quiere es que la atiendan a la brevedad posible y salir de allí cuanto antes.

Los registros obtenidos muestran que entre la gestión 2016 y la 2017, respecto a que si a la víctima le pidieron algún requisito para ser atendida, el porcentaje bajó del 84% al 40%, en tanto que los datos para lo referido a que no le pidieron algún requisito subieron del 16% al 60%.

Gráfico 92
Percepciones de las usuarias del IDIF sobre qué requisitos les pidieron para ser atendidas
(Nacional, 2016 y 2017)



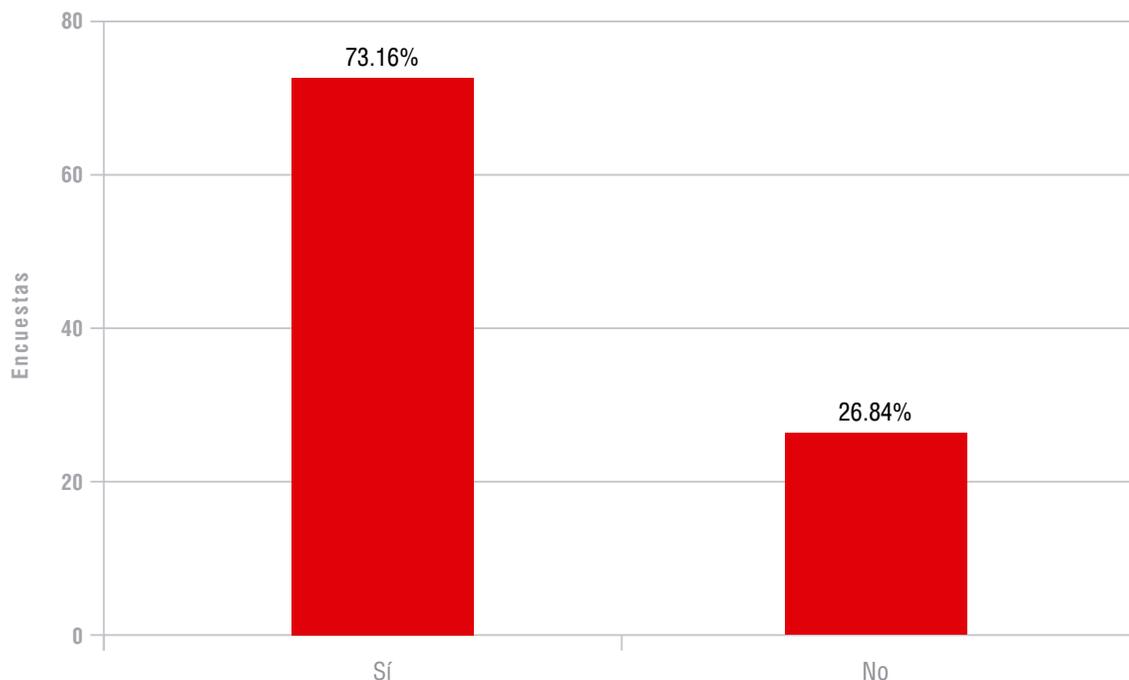
Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

En los casos en los que a las usuarias sí les pidieron algún requisito para ser atendidas en el IDIF, entre el año 2016 y el 2017, el documento más solicitado fue la cédula de identidad, dato que subió del 87% al 94%; le siguen la solicitud del certificado de nacimiento, que del 4% bajó al 2%, y la solicitud de otro requisito, que del 9% bajó al 4%.

Si bien es posible considerar que la solicitud de dichos documentos es tanto para poder corroborar la identidad de la víctima como para colocar sus datos correctos en el certificado médico forense (nombre completo y número de cédula de identidad), es preciso entender que cuando la víctima no cuenta con algún documento de identificación, de igual manera debe ser atendida, pidiéndole esos datos verbalmente y, además, dando credibilidad a la información que proporciona.

3.3.5. Confianza en el servicio

Gráfico 93
Percepción de las usuarias sobre si confían en el trabajo del IDIF
(Nacional, 2017)



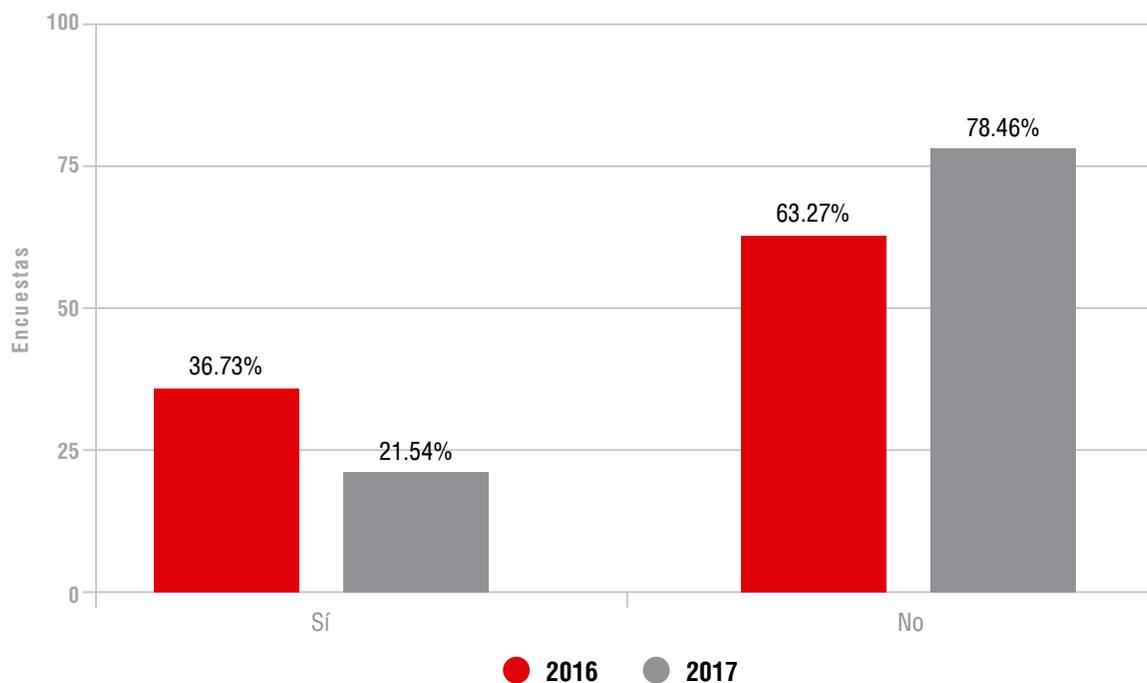
Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Para una víctima de violencia es muy importante poder confiar en el/la profesional que vaya a atenderla, que en este caso específico valorará el grado de daño que ha sufrido físicamente.

De acuerdo con el monitoreo realizado, durante la gestión 2017, del total de usuarias consultadas, el 73% dijo confiar en el trabajo que realiza el IDIF y el 27% aseguró no confiar. Lo rescatable de esta información es que un alto porcentaje sí confía en el trabajo de los/as profesionales que trabajan en el IDIF, esto por ser una instancia especializada que presta ayuda para que las mujeres puedan contar con la prueba fundamental para demostrar el delito denunciado.

3.3.6. No revictimización

Gráfico 94
Percepciones de las usuarias del IDIF sobre si les hicieron preguntas que las incomodaron (Nacional, 2016 y 2017)

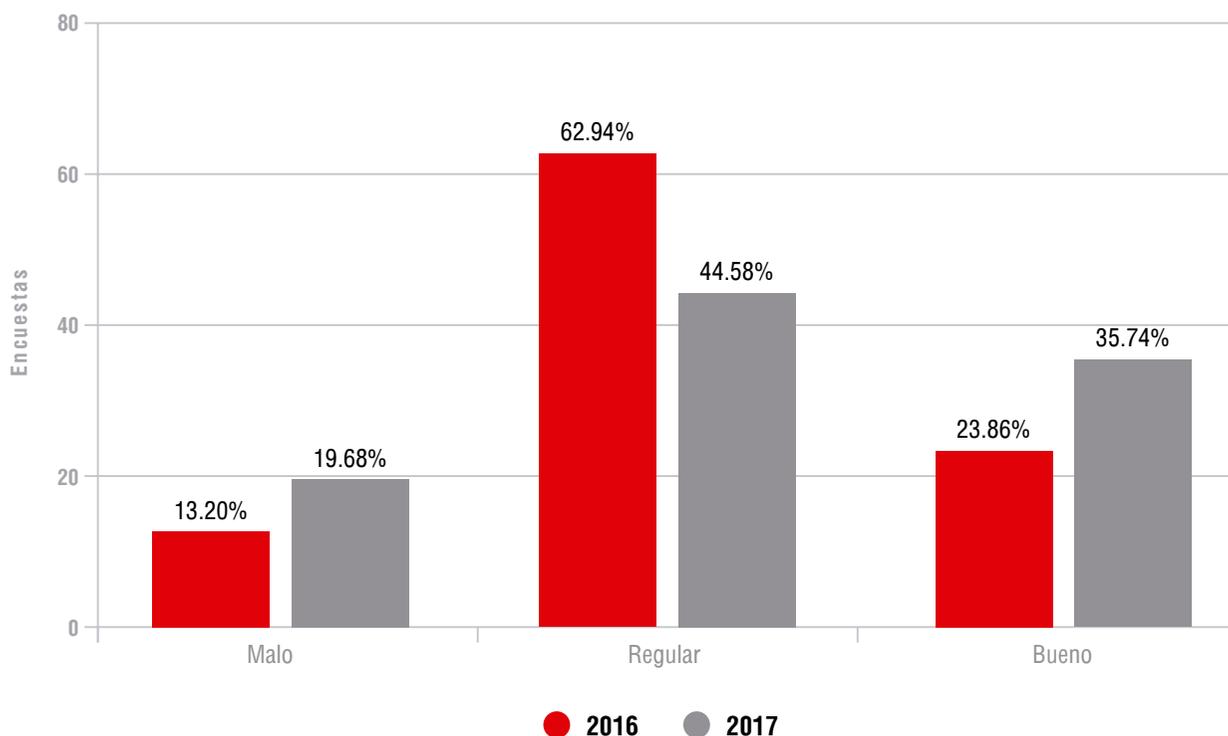


Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

En un análisis comparativo de los años 2016 y 2017 sobre si en la atención a la víctima el/la médico/a forense le hizo preguntas acerca del hecho que la incomodaron, se puede advertir que el porcentaje bajó del 37% al 22%. Esto significa que la atención en el IDIF está mejorando, ya que entre una gestión y otra la revictimización mediante preguntas que, en definitiva, hacen volver a la víctima a revivir el hecho sufrido se habría reducido en el 15%.

3.3.7. Infraestructura adecuada y privacidad

Gráfico 95
Percepciones de las usuarias del IDIF sobre el equipamiento y la infraestructura del lugar
(Nacional, 2016 y 2017)



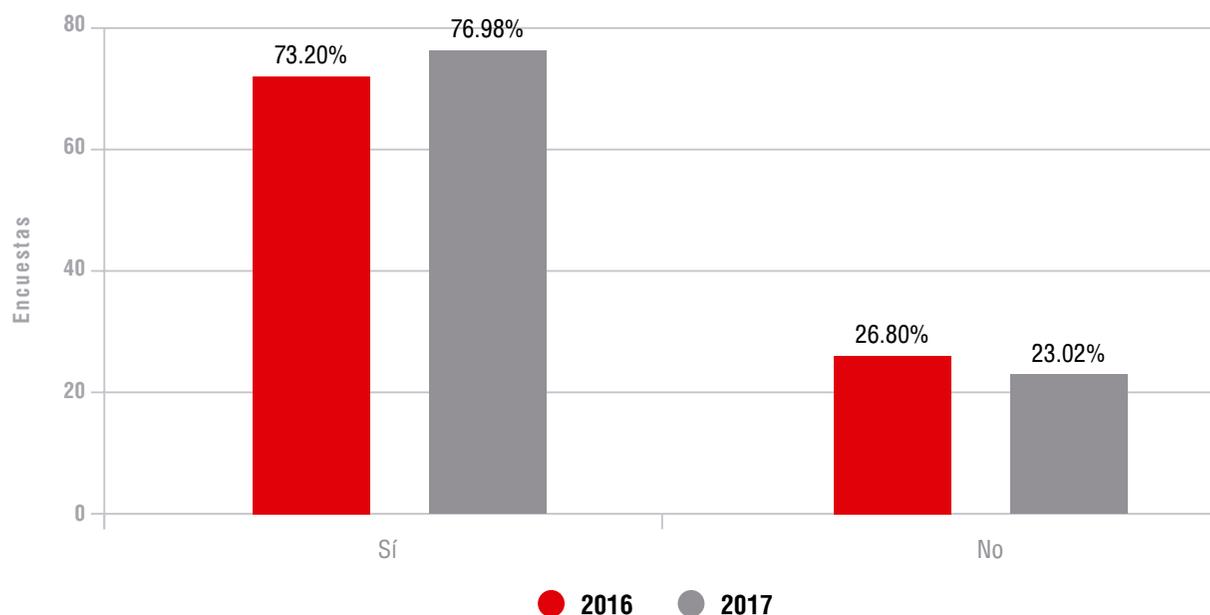
Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Uno de los factores fundamentales para la atención de casos de violencia contra las mujeres es que los servicios de atención públicos puedan contar con la infraestructura adecuada.

Según los datos obtenidos para las gestiones 2016 y 2017, las percepciones de las usuarias en cuanto a si la infraestructura y el equipamiento del IDIF eran buenos subieron del 24% al 36%. Asimismo, el porcentaje de las que consideraban que eran malos subió del 13% al 20% y el de las que señalaron que eran regulares bajó del 63% al 45%.

Lamentablemente, la realidad de esta instancia muestra que su funcionamiento se realiza en condiciones nada óptimas, ya que se cuenta con espacios pequeños, sin comodidad alguna y sin el equipamiento necesario.

Gráfico 96
Percepciones de las usuarias del IDIF sobre la privacidad en la atención recibida
(Nacional, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Un tema también importante en la atención a mujeres en situación de violencia es la privacidad, ya que las víctimas se encuentran susceptibles de que otras personas puedan escuchar lo que les ha sucedido.

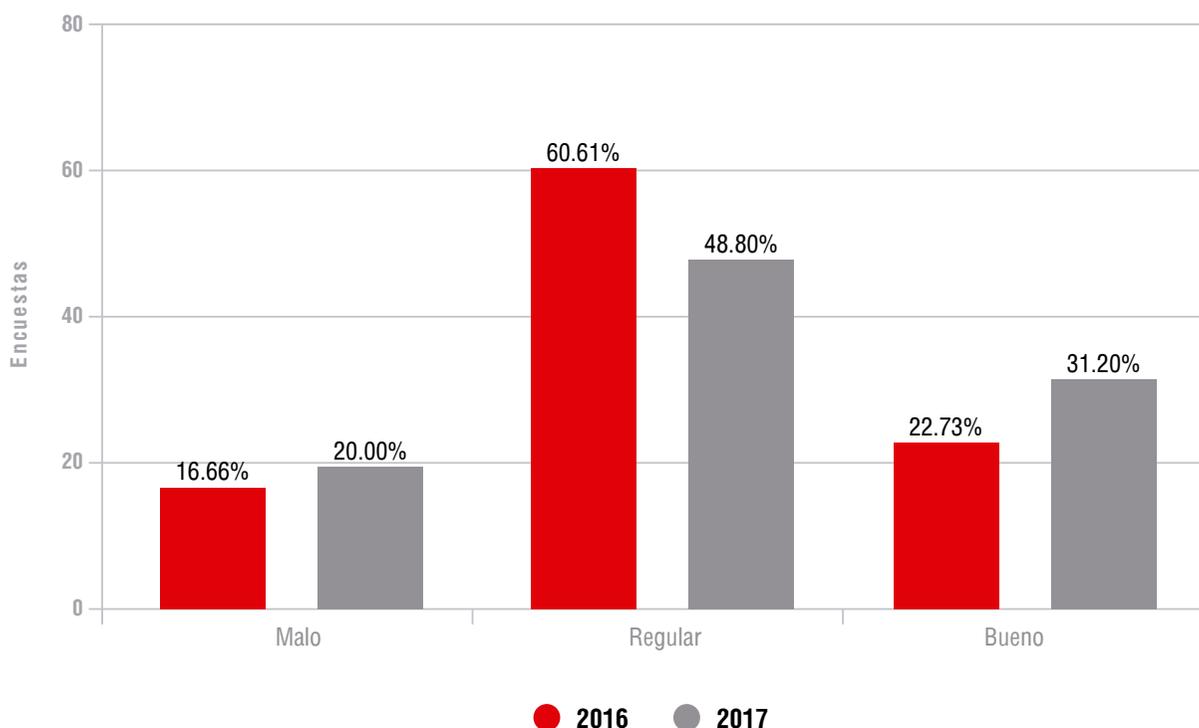
Las percepciones de las usuarias del IDIF en cuanto a si tuvieron privacidad al ser atendidas, en un dato comparativo entre las gestiones 2016 y 2017, indican un incremento del 73% al 77%. En cambio, el porcentaje de las mujeres que consideraron que no tuvieron privacidad bajó del 27% al 23%.

Como ya se señaló en anteriores informes, la privacidad depende de la infraestructura con la que cuenta en el servicio, espacio que debe ser cómodo, independiente y con todas las condiciones necesarias para la atención del caso. Mientras no se tenga este tipo de infraestructuras, no se pondrá ofrecer la privacidad necesaria a las mujeres víctimas de violencia.

3.4. Órgano Judicial

3.4.1. Trato digno

Gráfico 97
Percepciones de las usuarias sobre el trato digno en el Órgano Judicial por parte del/la juez/a y del/la secretario/a (Nacional, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

El registro de usuarias del Órgano Judicial en las gestiones 2016 y 2017, respecto al trato recibido por parte del/la juez/a y del/a secretario/a, y en cuanto a si les dieron un buen trato, subió del 23% al 31%.

La Ley N° 348, siendo una norma especializada, dispuso la creación de juzgados especializados que en los hechos se concretó con la creación de los denominados Juzgados de Anticorrupción y Violencia Contra las Mujeres⁴⁸, debido a que el Órgano Judicial no contaría con recursos para crear juzgados exclusivos para esta materia. A la fecha, existen 15 juzgados y tribunales a nivel nacional (cuatro en La Paz, dos en El Alto, cuatro en Santa Cruz de la Sierra, tres en Cochabamba, uno en Tarija y uno en Trinidad). Lastimosamente, este número es insuficiente para la atención de casos en el país. Por ello, a más de cuatro años de la aprobación de la norma,

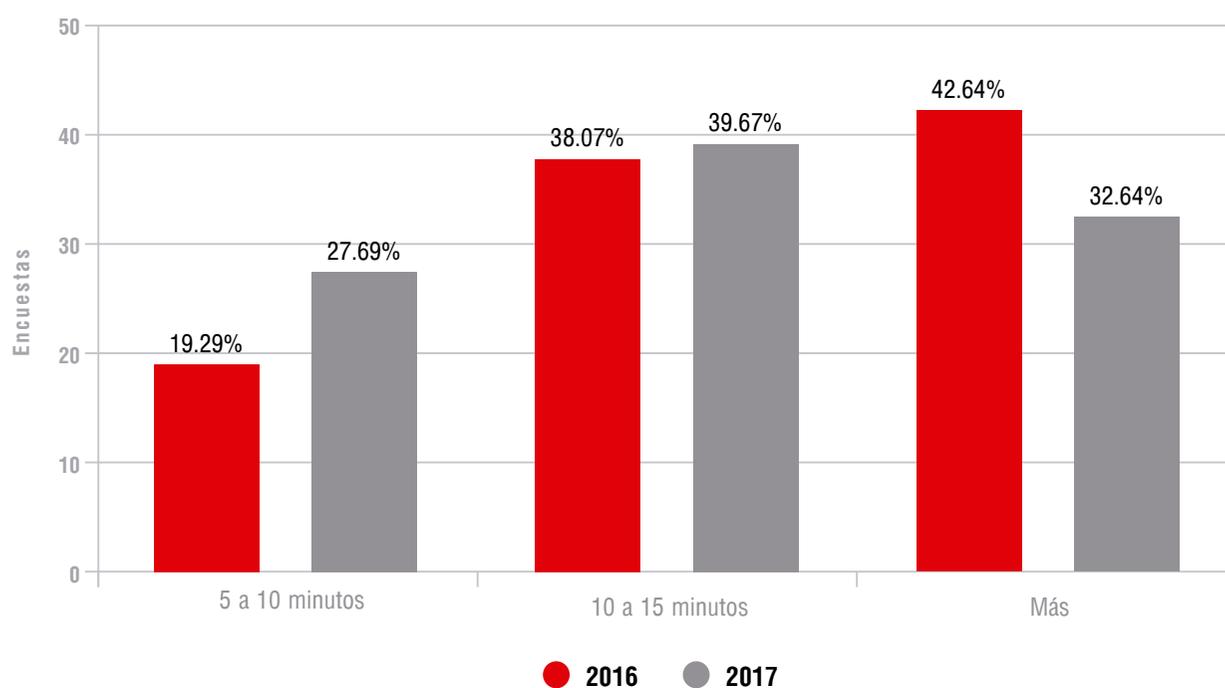
⁴⁸ Ley N° 348, artículo 68, "Juzgados en materia contra la violencia hacia las mujeres...".



muchos de los casos por delitos de violencia contra las mujeres continúan siendo procesados en juzgados no especializados, lo cual no es óptimo porque no cuentan con la especialidad necesaria en atención de casos de violencia contra las mujeres.

3.4.2. Atención inmediata

Gráfico 98
Percepciones de las usuarias sobre la inmediatez en la atención en el Órgano Judicial
(Nacional, 2016 y 2017)



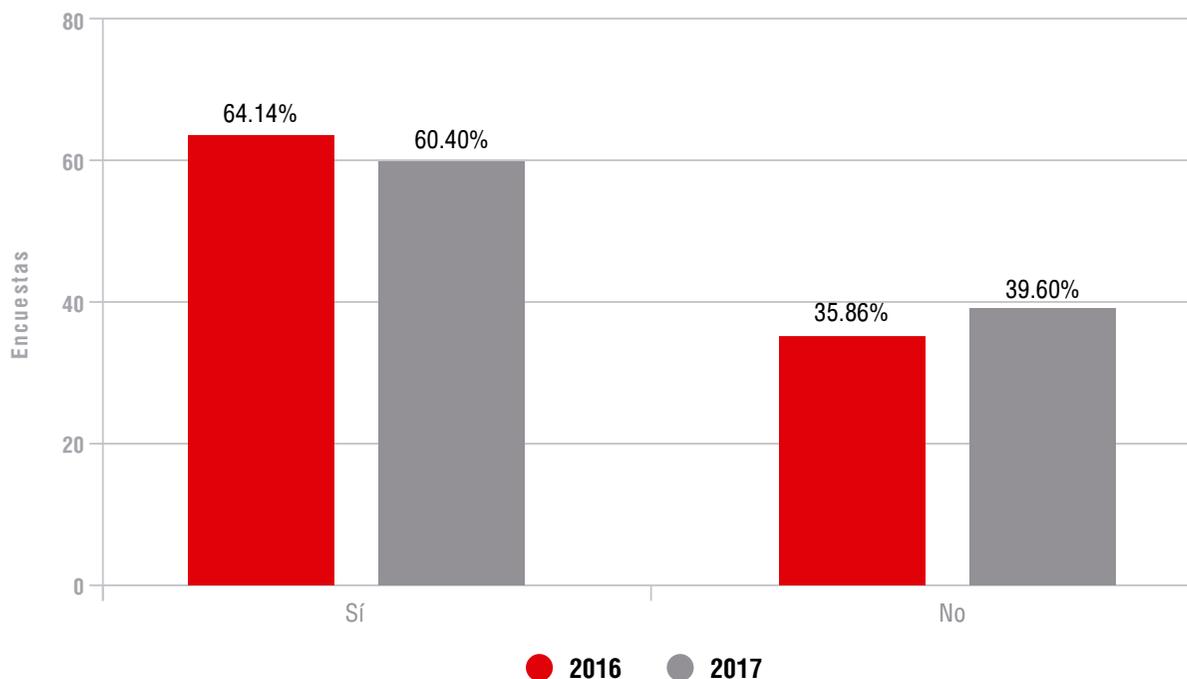
Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

De acuerdo con las percepciones que tienen las usuarias del Órgano Judicial respecto a la inmediatez en la atención recibida en las gestiones 2016 y 2017, se tiene que la espera de cinco a 10 minutos subió del 19% al 28%, que la espera entre 10 y 15 minutos subió del 38% al 40%, y que la espera por un mayor tiempo bajó del 43% al 33%. Estos datos claramente muestran que el tiempo es muy largo entre la espera de las usuarias, el préstamo del expediente y su revisión en los estrados judiciales.

La falta de inmediatez en el servicio podría ser una razón preponderante para el cansancio de la víctima, ya que no solamente debe apersonarse al Órgano Judicial para ver la tramitación y el avance de su proceso, sino que también debe ir a la FELCV y al Ministerio Público, lo que le significa tiempo y dinero, aspecto que podría desencadenar en su desaliento para continuar con su proceso.

3.4.3. Información clara, veraz y oportuna

Gráfico 99
Percepciones de las usuarias sobre la información recibida en el Órgano Judicial sobre sus casos
(Nacional, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

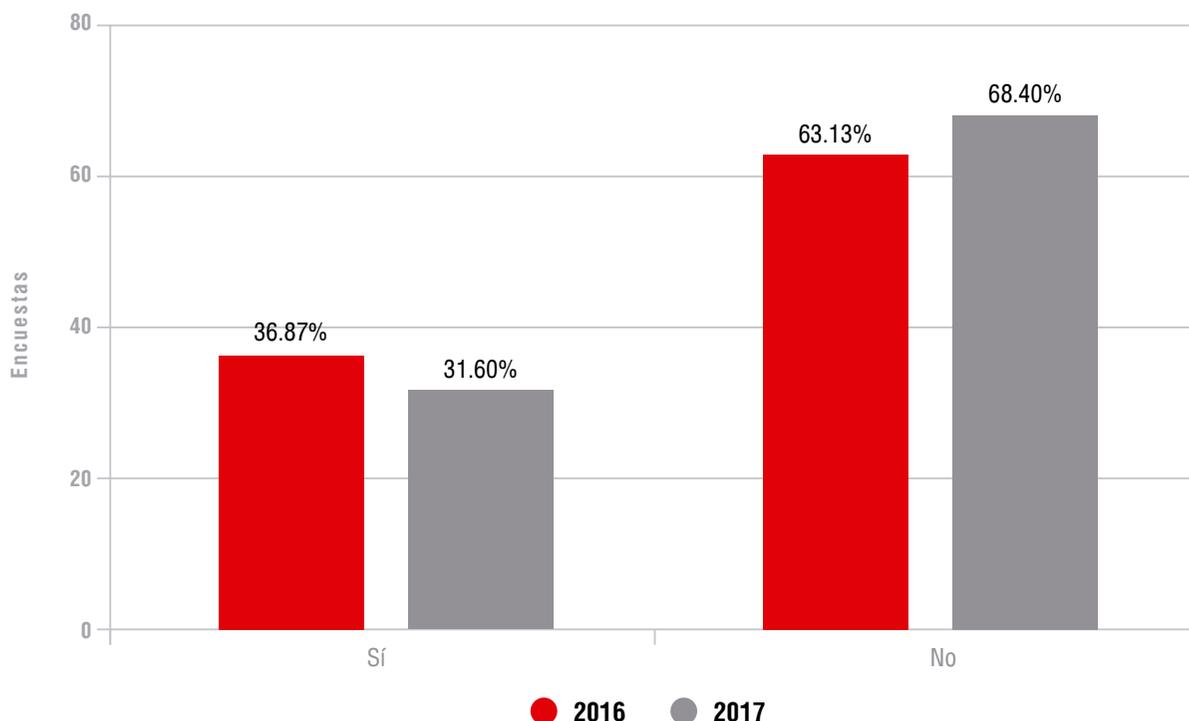
Para una mujer que decide denunciar un hecho de violencia, es muy importante contar con la información acerca de todas las acciones que realizará durante la tramitación de su proceso. Pero, además, es fundamental que toda esa información le sea dada en un lenguaje sencillo y entendible para ella.

A partir de los datos del monitoreo acerca de si las usuarias del Órgano Judicial recibieron la información sobre sus casos, se pudo advertir que entre los años 2016 y 2017 el porcentaje bajó del 64% al 60%, mientras que el dato de las mujeres que no recibieron esa información subió del 36% al 40%.

El personal de apoyo del Órgano Judicial debe estar consciente de que una función principal en el trabajo que realiza es brindar información clara y sencilla sobre los proceso a las víctimas. Esto ayudará a que ellas se sientan seguras y apoyadas.

3.4.4. Gratuidad del servicio

Gráfico 100
Percepciones de las usuarias del Órgano Judicial sobre si los funcionarios del Juzgado les hicieron algún cobro (Nacional, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

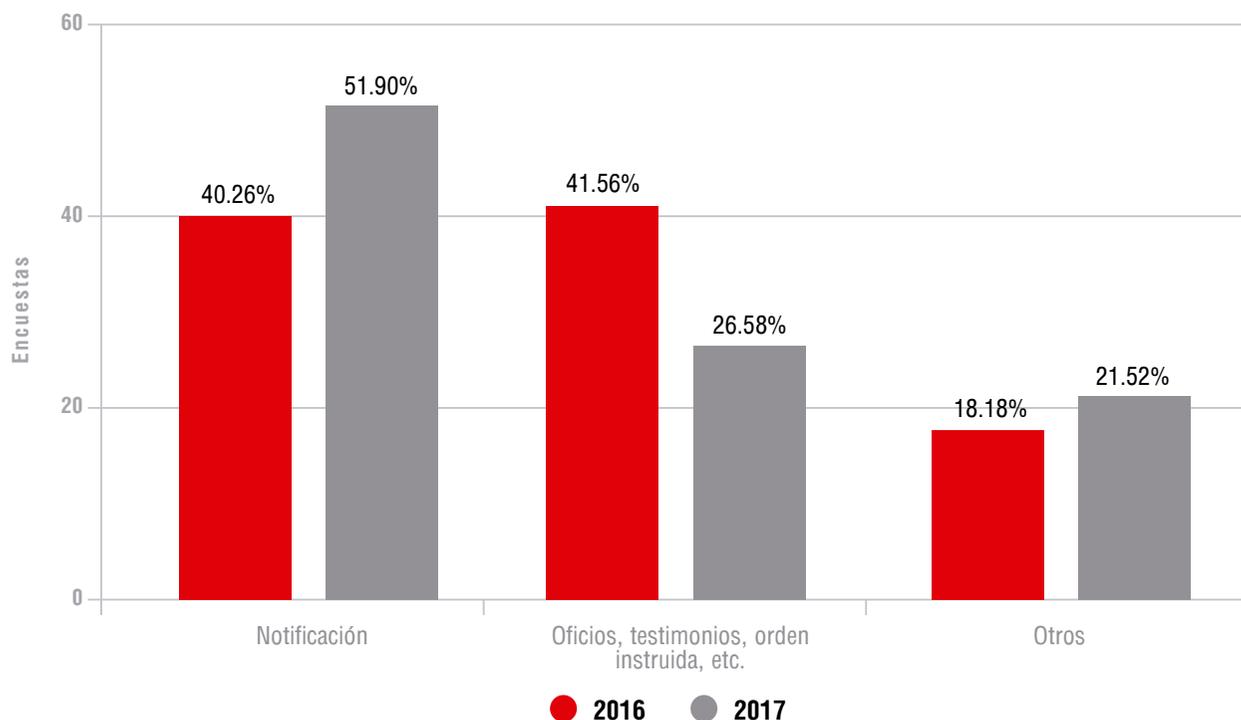
Uno de los principios procesales que señala la Ley N° 348 es la gratuidad⁴⁹. En ese sentido, bajo ninguna circunstancia se deben realizar cobros a las víctimas por la elaboración de oficios, las notificaciones, los mandamientos y otros. No obstante, se ha convertido en una práctica habitual que el personal de apoyo e incluso el/la auxiliar o el/la secretario/a les cobren por esos trabajos.

De acuerdo con el monitoreo, se pudo advertir que el porcentaje de usuarias que señalaron que los/as funcionarios/as del Juzgado no les hicieron ningún cobro subió del 63% el 2016 al 68% al 2017, mientras que el dato de las mujeres a las que sí les hicieron un cobro bajó del 36% al 32%.

⁴⁹ Ley N° 348, artículo 86 (“Principios procesales”), numeral 1 (“Gratuidad”): “Las mujeres en situación de violencia estarán exentas del pago de valores, legalizaciones, notificaciones, formularios, testimonios, certificaciones, mandamientos, costos de remisión, exhortos, órdenes instruidas, peritajes y otros, en todas las reparticiones públicas”.

Como se indicó, cobrar y pagar por un servicio gratuito es una mala práctica. Si bien se tiene la idea de que si no se paga por el servicio no se recibirá una buena atención, está en toda la población litigante el frenar estos cobros y exigir que los trabajos se realicen sin pagar un solo centavo, tal como lo señala la norma.

Gráfico 101
Motivo del cobro realizado a las usuarias del Órgano Judicial por parte del personal del Juzgado
(Nacional, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Conforme a lo señalado en el punto anterior, en éste se pueden observar los motivos por los que se hizo algún cobro a las usuarias del Órgano Judicial entre el 2016 al 2017. En lo referido al pago por la elaboración de oficios, testimonios, órdenes instruidas y otros, los datos muestran que el porcentaje bajó del 42% al 27%; por notificaciones, en cambio, subió del 40% al 52% y por otros cobros se incrementó del 18% al 22%. Esto quiere decir que la práctica de cobros a las víctimas durante el proceso continúa.

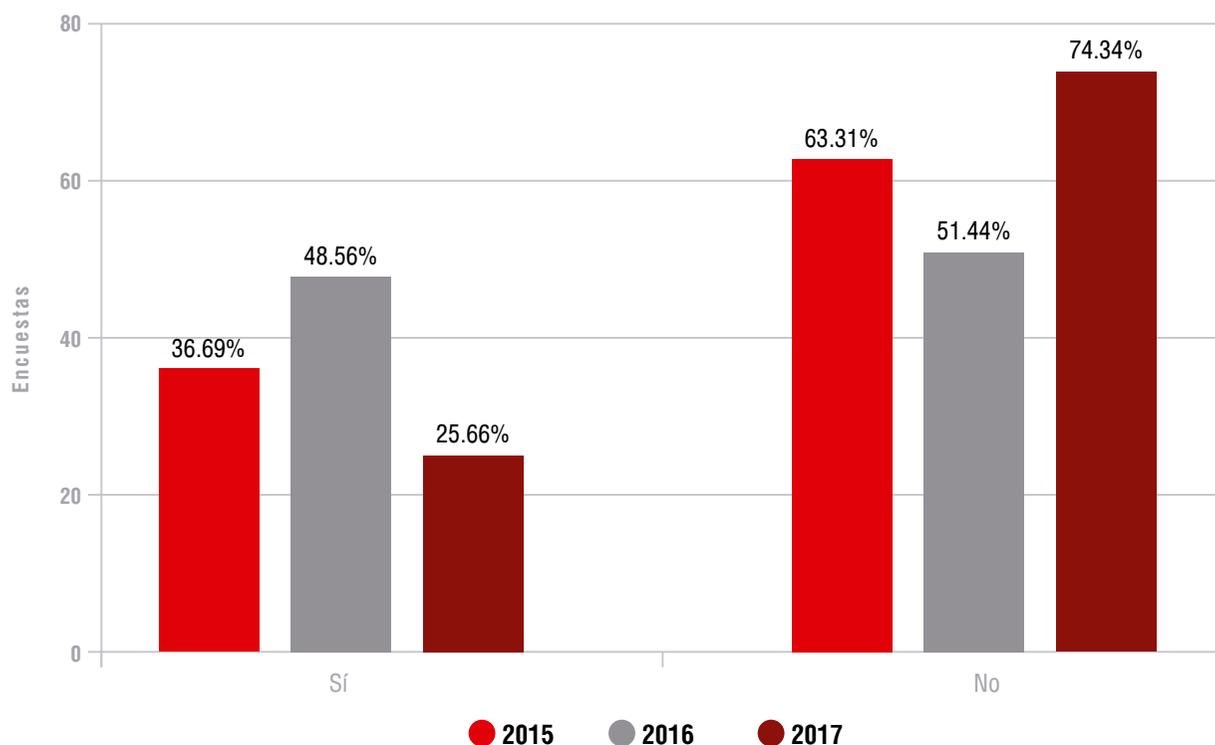
3.4.5. Valoración de riesgo y efectividad de las medidas de protección

Un aspecto importante que debe ser tomado en cuenta por los/as jueces/zas es la valoración de riesgo y las medidas de protección para las víctimas de violencia. Según el monitoreo realizado, se pudo observar que dichas autoridades judiciales no disponen las medidas de protección a no ser que sean solicitadas por el/la fiscal. Por tanto, en el caso de que ninguna de estas dos autoridades emita las medidas, las mujeres quedan totalmente desprotegidas.



Otro aspecto central respecto a las medidas de protección tiene que ver con el seguimiento. Es preciso señalar que si bien el/la fiscal es quien requiere las medidas de protección y solicita la respectiva homologación, aunque el/la juez realice estas tareas, no existe un mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las medidas por parte de la autoridad jurisdiccional.

Gráfico 102
Casos en los que el/la juez/a realizó la homologación de las medidas de protección
(Nacional, 2015, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

El hecho de que la autoridad jurisdiccional realice la homologación de las medidas de protección garantizará que dichas medidas sean de cumplimiento obligatorio por parte del agresor.

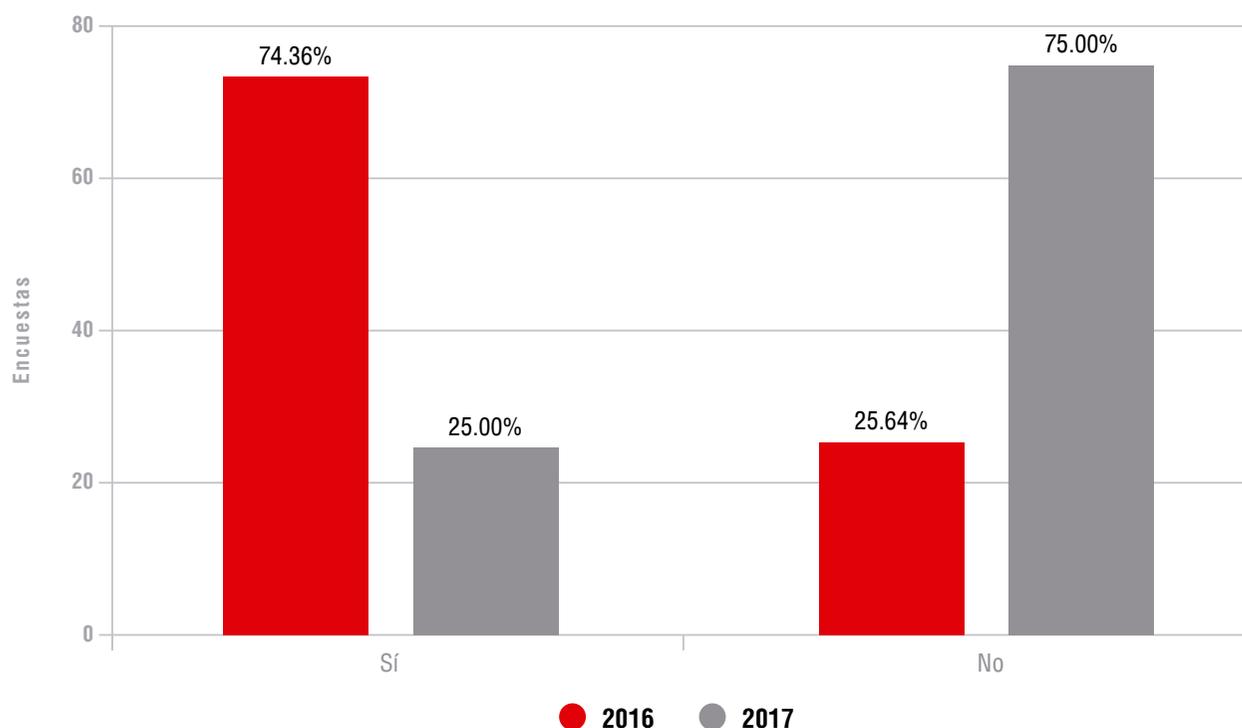
En el periodo 2015-2016, los casos en los que el/la juez/a realizó la homologación de las medidas de protección subieron del 37% al 49%, pero el tercer año (2017) bajaron al 26%. Este dato es realmente preocupante, ya que muestra que a pesar de que la víctima cuenta con las medidas de protección establecidas, si no están homologadas, pueden o no ser cumplidas por el agresor, lo que coloca a la mujer en una situación de riesgo.

Otro dato importante que se debe tomar en cuenta, y que es recurrente, es que a pesar de existir la solicitud de homologación por parte del/la fiscal, el/la juez/a no la hace. Al respecto, en la revisión de casos, se pudo notar que

la autoridad judicial directamente no se pronuncia sobre este tema. Esto tal vez responda a que la solicitud es realizada como un otrosí⁵⁰ del memorial de inicio de investigación o imputación formal, sin fundamentación alguna.

3.4.6. Especialidad del personal

Gráfico 103
Casos en los que en la sentencia se utilizó la jurisprudencia nacional
(Nacional, 2016 y 2017)

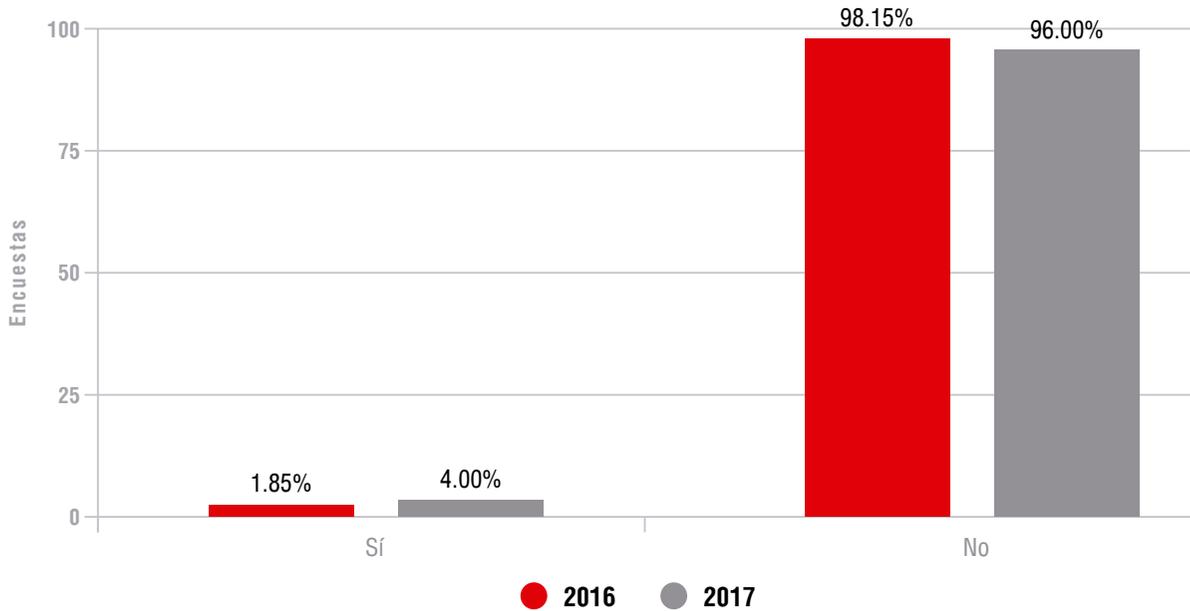


Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

De la revisión de procesos se pudo evidenciar que el 2016, en el 74% de las sentencias revisadas, los/as jueces/zas utilizaron jurisprudencia nacional al momento de fundamentar sus sentencias, dato que bajó al 25% el 2017. Esto muestra que un recurso tan importante como el de la jurisprudencia nacional es utilizado cada vez menos.

⁵⁰ Petición o pretensión que se pone después de la principal.

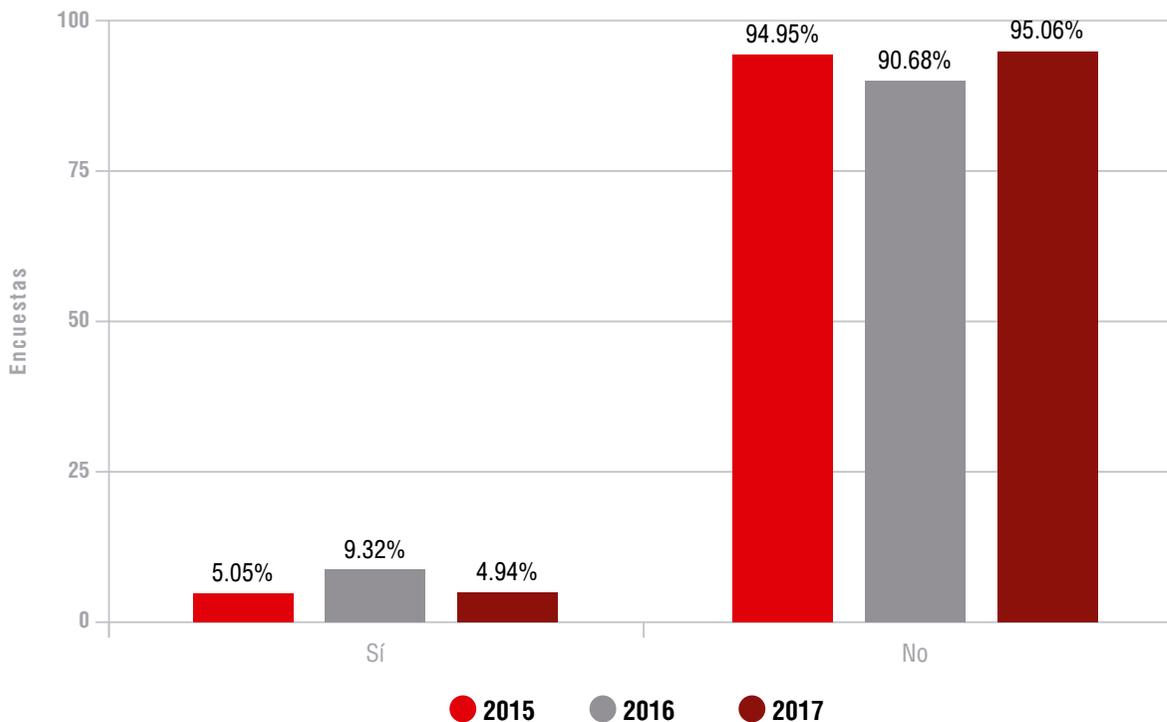
Gráfico 104
Casos en los que en la sentencia se utilizó la jurisprudencia internacional
(Nacional, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Si hablamos del uso de la jurisprudencia internacional, de la revisión de sentencias se evidenció que es menos frecuente que el empleo de la jurisprudencia nacional. En efecto, el 2016, solamente en el 2% de las sentencias revisadas se verificó que en la fundamentación se había utilizado la jurisprudencia internacional, registro que durante la gestión 2017 subió al 4%. Tal incremento muy bajo da lugar a cuestionar las razones por las que las autoridades judiciales no estarían utilizando un recurso legal tan importante, que podría estar reflejando la falta de conocimiento de dicho recurso o que no lo consideran de importancia, no obstante que se trata de fallos internacionales referentes al tema específico de violencia contra las mujeres.

Gráfico 105
Sentencias y resoluciones en las que se emplearon tratados internacionales de
derechos humanos de las mujeres
(Nacional, 2015, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

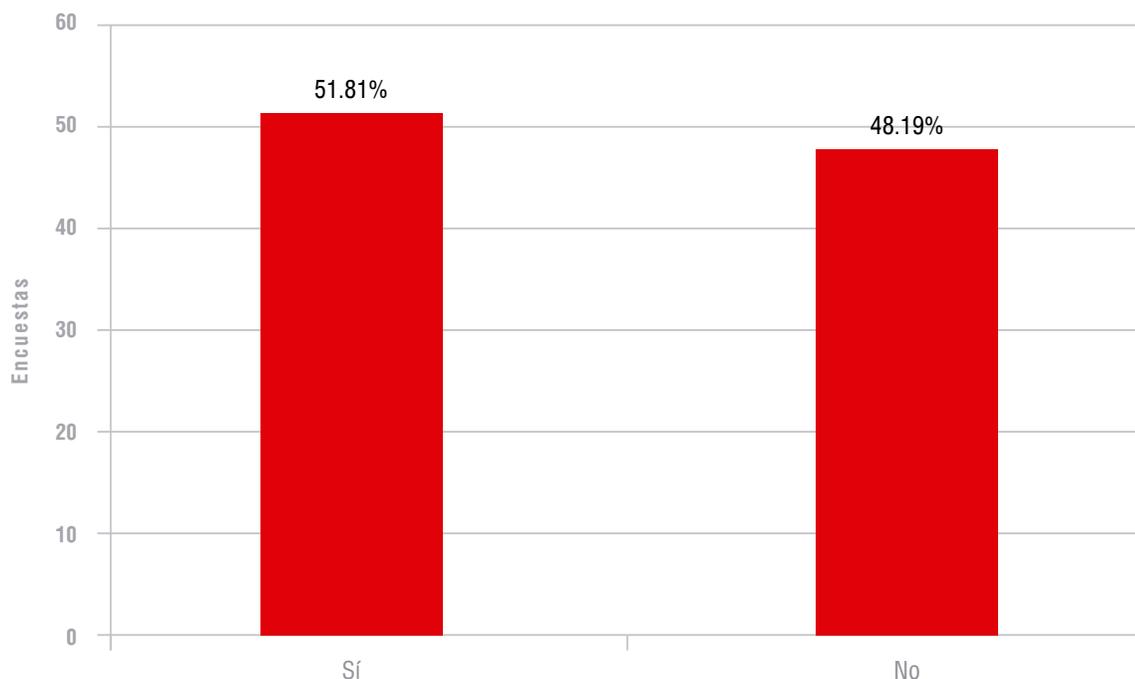
El 2015, solamente el 5% de los/as jueces/zas utilizó estándares internacionales en sus sentencias. En el monitoreo realizado, lo positivo es que el 2016 ese dato subió al 9%, aunque el 2017 volvió a bajar al 5%, lo que significa que muy pocas autoridades judiciales conocen y utilizan tales estándares internacionales.

Lo que debe entenderse es que el Estado boliviano ha ratificado varios tratados y convenios internacionales, que son de cumplimiento obligatorio. Además, lo más importante es que dichas normativas tienen la característica de ser especializadas en el tema de violencia contra las mujeres. Por tanto, su desconocimiento implica que no se las considere como una importante herramienta que ayudaría a las autoridades judiciales a realizar un mejor trabajo en la fundamentación de sus sentencias y de sus resoluciones.



3.4.7. Confianza en el servicio

Gráfico 106
Percepciones de las usuarias del Órgano Judicial sobre si confían en el servicio
(Nacional, 2017)



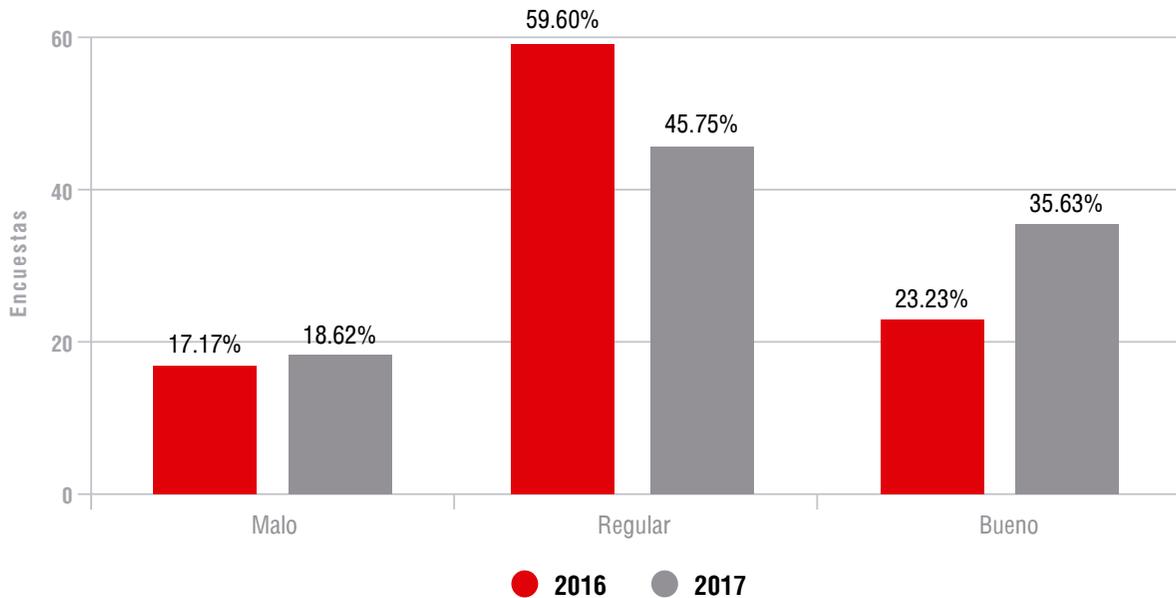
Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Al igual que en las otras instancias revisada, para la víctima de violencia es muy importante poder confiar en el personal del Órgano Judicial que la va a atender. Sobre este tema, el 2017, el 52% de las usuarias dijo confiar en el trabajo que se realiza en esta instancia y el 48% restante aseguró no tener confianza.

De lo anterior se puede advertir que casi la mitad de las usuarias consultadas no confía en el Órgano Judicial, hecho que podría deberse al trato recibido por el personal de apoyo, el/la secretario/a, el/la juez/a y el/la oficial de diligencias; al tiempo de espera; y a la dilación de los casos cuando se dan reiteradas suspensiones de la audiencia. Este tema deberá ser analizado por esta instancia, a fin de mejorar el servicio que brinda a las víctimas.

3.4.8. Infraestructura adecuada y privacidad

Gráfico 107
Percepciones de las usuarias del Órgano Judicial sobre el equipamiento y la
infraestructura de los juzgados
(Nacional, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

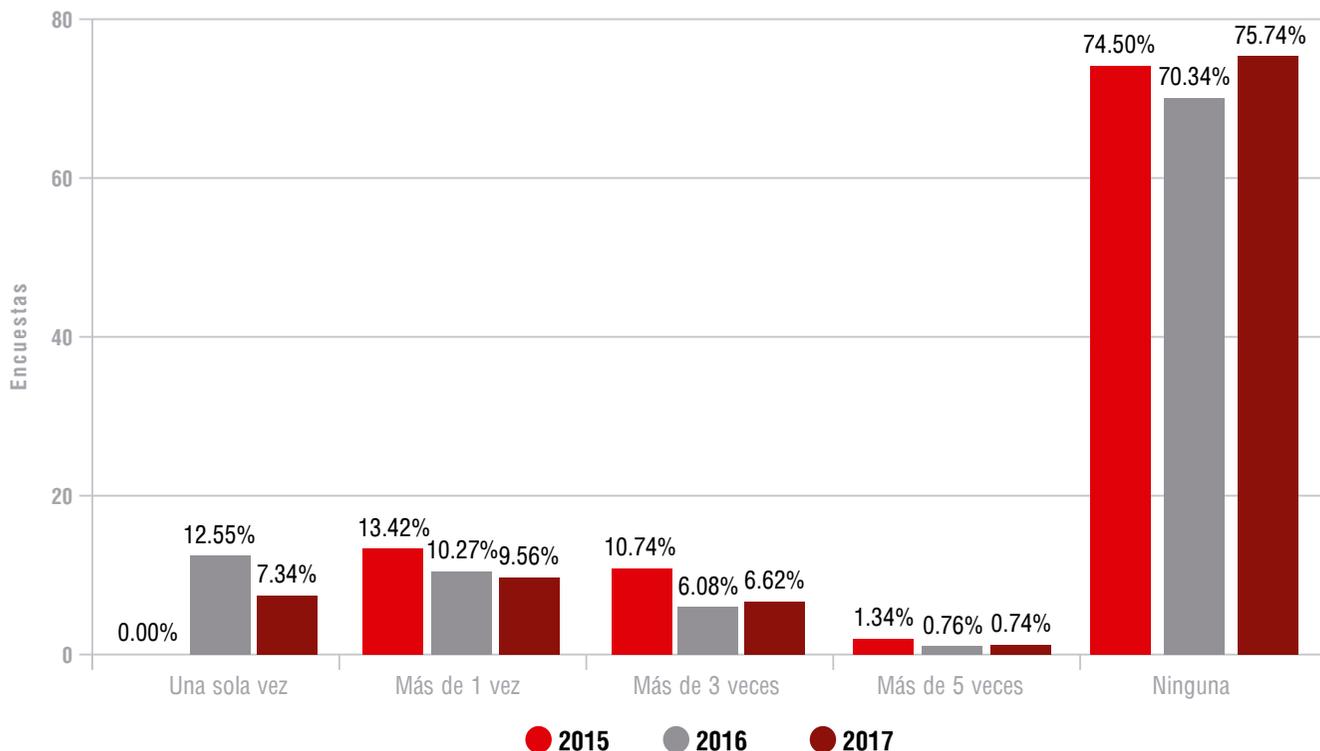
Las percepciones de las usuarias del Órgano Judicial respecto una calificación del equipamiento y de la infraestructura como buenos subieron del 23% al 36% entre el 2016 y el 2017.

Cuando nos dirigimos a los estrados judiciales, sea para la revisión de casos, para una audiencia o por otro motivo, es necesario que sus ambientes sean adecuados para la atención de casos, lo cual no ocurre en algunos municipios del país. De ahí que la percepción predominante por parte de las usuarias del Órgano Judicial califique como regular lo referido a infraestructura y a equipamiento.



3.4.9. Plazo razonable y continuidad del proceso

Gráfico 108
Veces en las que se suspendió la audiencia de medidas cautelares
(Nacional, 2015, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

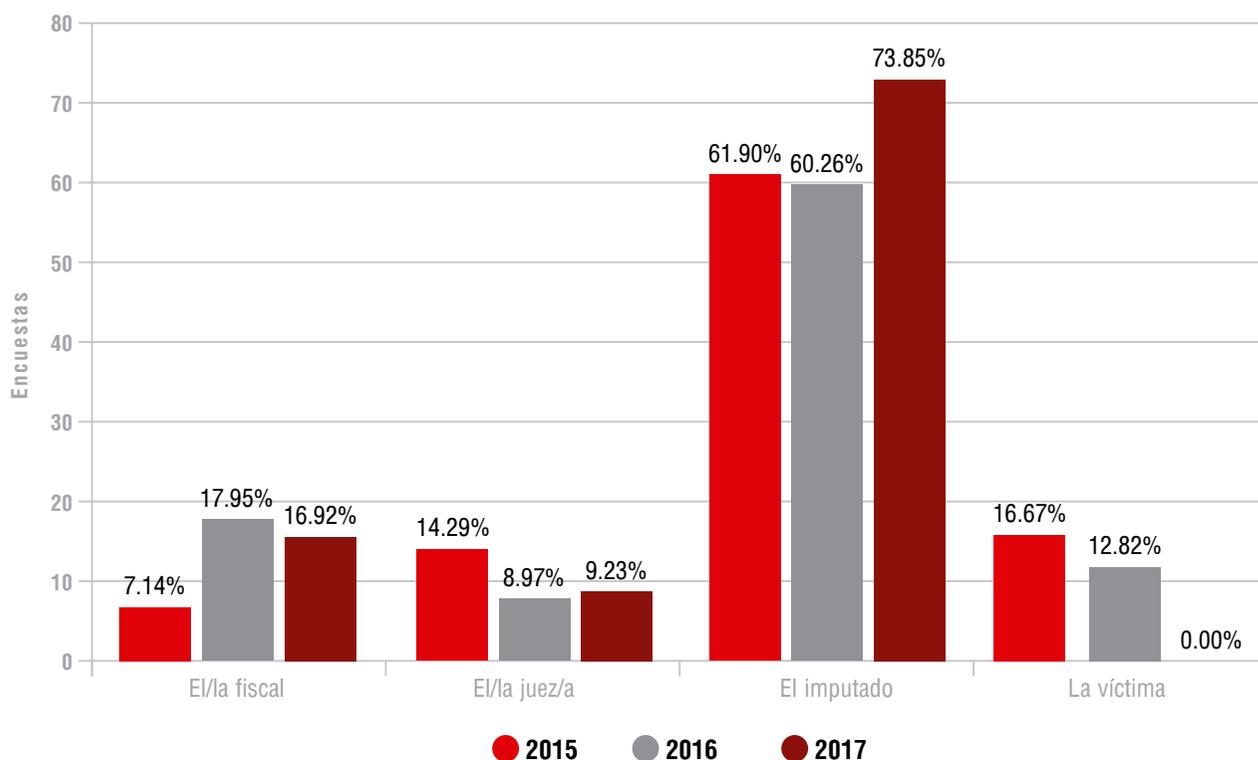
Una de las primeras actividades importantes que realizan los/as jueces/zas es la audiencia de medidas cautelares. En ella, se determina la presunta culpabilidad del agresor, además del inicio de la investigación; pero también se establece si el imputado se defenderá en detención o en libertad.

De acuerdo con el monitoreo realizado, se pudo notar que el 2015, en el 11% de los casos, se suspendió la audiencia cautelar por más de tres veces. El 2016 ese porcentaje bajó al 6% y el 2017 subió al 7%, lo que quiere decir que las suspensiones son cada vez menos. Este aspecto es positivo, ya que toda suspensión significa, primeramente, retardación de justicia; luego; que las denuncias se queden en esa etapa y, por tanto, que el delito quede impune.

ESTÁNDAR DE LA DEBIDA DILIGENCIA

La CIDH ha establecido que “el derecho de acceso a la justicia no se agota con el trámite de procesos internos, sino que este debe además asegurar, en tiempo razonable, el derecho de la presunta víctima o sus familiares a que se haga todo lo necesario para conocer la verdad de lo sucedido y para que se sancione a los eventuales responsables”⁵¹. Asimismo, ha señalado que “una demora prolongada [...] constituye en principio, por sí misma, una violación de las garantías judiciales”⁵².

Gráfico 109
Causas de la suspensión de la audiencia de medidas cautelares
(Nacional, 2015, 2016 y 2017)



Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

La suspensión de la audiencia de medidas cautelares por razones atribuibles al imputado, durante la gestión 2015, fue del 62%; el 2016 bajó al 60% y el 2017 subió al 74%.

51 Corte IDH, “Caso de las Hermanas Serrano Cruz vs. El Salvador”, Sentencia de Fondo, Reparaciones y Costas, 2005, párrafo 66.

52 *Ídem*, párrafo 69.

Según las percepciones de las usuarias del Órgano Judicial, en muchas ocasiones, el acusado busca, por cualquier medio, no hacerse presente en la audiencia, esto para evitar ser imputado y quedar detenido o para dilatar el caso lo más posible y hacer que la víctima se canse y tome dos caminos: abandonar el proceso o llegar a un acuerdo conciliatorio con su agresor.

4. Conclusiones y Recomendaciones

4.1. Aspectos positivos

- Los indicadores con relación al trato digno, a la no revictimización, a la atención inmediata y a la privacidad han mejorado los últimos tres años, lo cual es muy positivo, siendo necesario continuar aplicando las medidas destinadas a erradicar actitudes contrarias a tales principios, bajo el justificativo de la carga procesal, y a garantizar una atención con calidad y calidez en todo momento pero, en particular, durante el primer contacto con la víctima.
- Respecto a la orientación que se brinda a las mujeres, habría mejorado solamente en la FELCV, siendo que se trata de un aspecto crucial para que la víctima tenga información sobre sus derechos, el proceso, los servicios disponibles y las medidas de seguridad a ser tomadas. Por tanto, es necesario que todas las instituciones asuman la debida importancia de que las usuarias tengan esa información de manera clara, veraz y objetiva, siendo necesario instruir también al personal de apoyo el deber de cumplir con este principio, pues muchas veces las víctimas tienen más contacto con ellos/as.
- El cumplimiento de plazos en las primeras actuaciones dentro de la etapa preliminar también ha mejorado con relación a la presentación de informes conclusivos y a la disposición de medidas de protección. Es en las siguientes etapas, en especial en la preparatoria, que los plazos se extienden sustancialmente, lo cual muestra lo complejo que aún resulta para las víctimas de violencia un proceso penal ordinario bajo las características que presenta el sistema de justicia penal boliviano, aspecto que fue observado por la sociedad civil durante el tratamiento de la Ley N° 348.
- Durante los últimos cuatro años, cada una de las instituciones ha adoptado una serie de herramientas destinadas a uniformar los procedimientos de actuación y a cualificarlos. De ahí que cuentan con protocolos de atención, guías y manuales. Esta medida fue acompañada de acciones de capacitación institucional, las cuales buscaron, además, una mayor comprensión del problema de la violencia contra las mujeres, así como mejorar técnicamente la respuesta institucional.

4.2. Motivos de preocupación y recomendaciones

- Durante el periodo 2015-2017, se identificaron múltiples problemas que afectan la calidad de los servicios de atención a mujeres en situación de violencia y el cumplimiento del estándar de la debida diligencia.

Algunos de ellos tienen que ver con las limitaciones presupuestarias, que impiden incrementar el número de fiscales, médicos/as forenses, juzgados especializados y equipos multidisciplinarios en proporción a la cantidad de denuncias por violencia que anualmente reciben estos servicios, que el 2017 superaron la cantidad de 38.000. Pese a algunas mejoras, continúan existiendo deficiencias en cuanto a infraestructura, equipamiento, vehículos y otros medios necesarios para ofrecer mejores condiciones a las víctimas y al propio personal que las atiende, en especial en el área rural.

Es indispensable la asignación de recursos suficientes a las instituciones responsables de la atención a mujeres en situación de violencia, para que así cuenten con los medios financieros y humanos necesarios para responder a la magnitud del problema. Se debe dar cumplimiento al Decreto Reglamentario de la Ley N° 348, mediante el cual se asignan recursos para el fortalecimiento de la FELCV y de los SLIM, a través de recursos del Impuesto Directo a los Hidrocarburos (IDH), destinados a la seguridad ciudadana, que implica un porcentaje mínimo que puede elevarse según la realidad de cada región y complementarse con otras fuentes, siendo necesario garantizar que tales recursos sean bien invertidos por los Gobiernos municipales y por los Gobiernos departamentales.

- Otro gran problema que se ha agudizado en estos años es la falta de estabilidad del personal en los servicios, en particular en el caso de la FELCV. La alta movilidad de personal contradice lo dispuesto por la Ley N° 348, así como por la “Ley Orgánica del Ministerio Público”⁵³, que en su artículo 80 señala que para garantizar la eficacia del personal es necesario, entre otras medidas, la especialización, la permanencia y la inamovilidad del personal por un periodo mínimo de tres años, respetando su antigüedad, sus beneficios y sus méritos para el ascenso en la carrera policial. Los cambios constantes repercuten negativamente en la efectividad de respuesta de esta institución a las mujeres que acuden a ella en búsqueda de atención, protección y una sanción para los agresores. Estos cambios, principalmente de investigadores/as, generan demora en las investigaciones y en las actuaciones procesales, revictimización y perjuicios en la coordinación con las fiscalías, implicando, además, que los esfuerzos permanentes de capacitación al personal para contar con una FELCV especializada resulten infructuosos.

Debe garantizarse la permanencia y la especialización del personal de la FELCV, conforme establece la normativa vigente, debiendo adoptarse políticas y mecanismos institucionales para la selección de personal especialmente formado en el área investigativa, así como para asegurar su permanencia y fomentar su capacitación.

- La protección a las mujeres que denuncian un hecho de violencia ha mejorado, pero aún no se puede afirmar que esta labor prioritaria se cumpla a cabalidad, por las siguientes razones: 1) Si bien en la FELCV se ha elevado el número de casos en los que se realiza la valoración de riesgo, en la mayoría de ellos todavía no se la aplica (tampoco se lo hace en el Ministerio Público), siendo esto indispensable para determinar las medidas de protección pertinentes para cada caso, de modo que sirva para evitar nuevos hechos de

⁵³ Ley N° 260, de 11 de julio de 2012.

violencia e incluso un feminicidio. 2) El acompañamiento a las mujeres a los servicios de salud y a lugares de acogida seguros no se cumple en su generalidad, en muchos casos por falta de personal o de vehículos para su traslado. 3) En menos de la mitad de los casos revisados, la Fiscalía dispuso medidas de protección, aunque se evidenció que cada vez lo hace con mayor prontitud. 4) El seguimiento de 72 horas que debe realizar el/la investigador/a después de recibida la denuncia aún no es una prioridad para dichos servidores. (5) Las instituciones promotoras de la denuncia no dan acompañamiento a las víctimas y no reportan casos de incumplimiento de las medidas de protección. (6) Aún se solicita la homologación de medidas, por parte de los/as fiscales, sin la debida fundamentación y los/as jueces/zas no efectúan un control jurisdiccional sobre dichas medidas.

Las instituciones que participan en la atención a mujeres en situación de violencia deben asumir que muchas de ellas son potenciales víctimas de feminicidio, si es que no se actúa de forma preventiva. Para ello, la valoración de riesgo es fundamental, a fin de disponer las medidas de protección pertinentes y de forma inmediata. El cumplimiento de las mismas debe ser supervisado y las víctimas deben ser auxiliadas de manera inmediata en casos de riesgo grave o de nuevas agresiones. Los imputados deben saber que el incumplimiento de las medidas generará acciones en su contra para lo cual fiscales y jueces deben actuar. No obstante también es indudable que la Ley N° 348 no regula todos los aspectos relativos a la aplicación de las medidas de protección lo que en algunos casos es utilizado para justificar la inacción de las autoridades.

- Varios casos son resueltos por medio de salidas alternativas, con el compromiso del agresor de no volver a agredir a la víctima; en otros casos, ambos deciden volver a su vida en común. Aún existen casos en los que se promueve esta salida o en los que las autoridades la aceptan, sin considerar el riesgo y la indefensión en la que pueda quedar la mujer, puesto que, en general, no se observan las condiciones para aplicar la conciliación que dispone el “Protocolo y Ruta Crítica Interinstitucionales para la Atención y Protección a Víctimas, en el marco de la Ley N° 348: Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia”; tampoco se adoptan medidas de reparación para la víctima.

Debe darse cumplimiento a las disposiciones de la Ley N° 348 respecto a las restricciones para la aplicación de la conciliación, así como a las disposiciones al respecto contenidas en los protocolos de atención del Ministerio Público y de la FELCV. Asimismo, se debe valorar el tipo de violencia, el contexto en el que se produjo y el riesgo en el que se encuentra la víctima, antes de dar curso a una salida alternativa, y en el caso de que sea procedente, debe garantizarse la reparación a la víctima, considerándose siempre dicha reparación como un derecho.

- Pese a que existen varias mejoras en la atención, es evidente que aún existen conductas del personal de los servicios que podrían considerarse individuales y no institucionales, pero que afectan a las víctimas y que requieren revertirse. Tales conductas consisten en apartarse de lo establecido en las leyes o en aplicarlas discrecionalmente, no obstante que existen lineamientos institucionales que se traducen en directrices y en protocolos, y que muestran una voluntad institucional que al parecer no es comprendida

por los/as servidores/as públicos, tal como se observó al analizar las omisiones con relación a las medidas de protección, la valoración de riesgo, la promoción de la conciliación, la falta de medidas de reparación para las víctimas, la inactividad procesal, la falta de calidez en la atención, el inducir a la víctima a no denunciar o el pedirle que cumpla con ciertos requisitos, los sesgos de género y otros. Esto muestra que estas instituciones tienen personal que aún no ha asumido la lucha contra la violencia hacia las mujeres y la impunidad como prioridad nacional, tal como establece la Ley N° 348.

Esto exige no solamente realizar los mayores esfuerzos en la sensibilización y la capacitación al personal, sino en mejorar los propios sistemas de selección o de designación de estos/as servidores/as públicos, al igual que la necesidad de fortalecer los mecanismos de monitoreo y de control internos, así como aplicar medidas disciplinarias, cuando corresponda.

Tabla 2
Dimensiones que establecen parámetros óptimos de cumplimiento

DIMENSIONES	PARÁMETROS DE CUMPLIMIENTO	INDICADORES
1. Trato digno	<ul style="list-style-type: none"> a. Calificación del trato que brinda la Policía como bueno desde las usuarias. b. Percepción de trato digno y respetuoso a las víctimas en las instancias receptoras de la denuncia. c. Percepción de que los/as médicos/as forenses brindan buen trato a las víctimas. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Proporción de casos en los que la víctima señaló haber recibido buen trato y proporción de casos en los que indicó que el trato fue regular o malo, con relación al total de respuestas. b. Proporción de casos en los que los/as abogados/as respondieron que las víctimas recibieron trato digno y respetuoso en la FELCV y en el Ministerio Público, y proporción de casos de quienes respondieron que no, con relación al total de respuestas. c. Proporción de casos en los que los/as abogados/as respondieron que las víctimas recibieron buen trato por parte de los/as médicos/as forenses y proporción de casos en los que respondieron que no, con relación al total de respuestas.
2. Atención inmediata	<ul style="list-style-type: none"> a. Atención en la FELCV en un tiempo menor o igual a 30 minutos. b. Toma de declaración a la víctima dentro de las 24 horas. c. Examen médico forense dentro de las 24 horas. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Proporción de víctimas que esperaron más de 30 minutos para ser atendidas y proporción de víctimas que esperaron menos de 30 minutos, con relación al total de casos. b. Proporción de casos en los que se tomó la declaración a las víctimas dentro de las 24 horas y proporción de casos en los que fue posterior a ese plazo, con relación al total de casos. c. Proporción de casos en los que se realizó el examen médico forense a la víctima dentro de las 24 horas y proporción de casos en los que fue posterior a ese plazo, con relación al total de casos.
3. Auxilio inmediato, seguimiento y acompañamiento	<ul style="list-style-type: none"> a. La víctima es acompañada a un centro de salud, en caso de estar herida. b. La víctima es derivada a una casa de acogida o acompañada a otro domicilio seguro de familiares o amigos. c. La FELCV realiza el seguimiento dentro de las 72 horas. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Proporción de casos en los que la víctima no recibió auxilio inmediato y proporción de casos en los que lo recibió, con relación al total de casos. b. Proporción de casos en los que la víctima fue acompañada a una casa de acogida o a otro domicilio alternativo y proporción de casos en los que no fue acompañada, con relación al total de casos. c. Proporción de casos en los que la FELCV realizó el seguimiento a la víctima dentro de las 72 horas y proporción de casos en los que no lo hizo, con relación al total de casos.

DIMENSIONES	PARÁMETROS DE CUMPLIMIENTO	INDICADORES
4. Información clara, veraz y oportuna	<ul style="list-style-type: none"> a. Calificación de la orientación recibida en la FELCV como buena. b. Acceso inmediato al cuaderno de investigación (abogados/as) 	<ul style="list-style-type: none"> a. Proporción de casos en los que la víctima señaló haber recibido información buena y proporción de casos en los que declaró que la información no fue buena, con relación al total de casos. b. Proporción de casos en los que los/as abogados/as señalaron haber accedido al cuaderno de investigación y proporción de casos en los que declararon que accedieron con limitaciones, con relación al total de casos.
5. Servicios multidisciplinarios	<ul style="list-style-type: none"> a. Haber recibido atención multidisciplinaria en la FELCV (legal, psicológica y social). b. Solicitud de la Fiscalía de servicios para la víctima. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Proporción de casos en los que la víctima sí recibió servicios multidisciplinarios y proporción de casos en los que no los recibió, con relación al total de casos. b. Proporción de casos en los que la Fiscalía solicitó servicios multidisciplinarios para la víctima y proporción de casos en los que no lo hizo, con relación al total de casos.
6. Gratuidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> a. No haber realizado gastos en la investigación (víctima). b. Conocimiento de que se realizan cobros en las instancias receptoras de la denuncia. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Proporción de casos en los que la víctima realizó gastos en las investigaciones y proporción de casos en los que no los realizó, con relación al total de casos. b. Proporción de casos en los que se sabe que se realizaron cobros en las instancias receptoras de la denuncia y proporción de casos en los que no se realizaron cobros, con relación al total de casos.
7. Valoración de riesgo y efectividad de las medidas de protección	<ul style="list-style-type: none"> a. Se disponen las medidas de protección de forma inmediata, en los casos en los que son necesarias. b. Se realiza la valoración de riesgo a la víctima para disponer las medidas de protección. c. La solicitud fiscal de homologación de medidas de protección es fundamentada. d. La Fiscalía toma acciones ante el incumplimiento de las medidas de protección. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Proporción de casos en los que se dispusieron medidas de protección y proporción de casos en los que no se dispusieron siendo que eran necesarias, con relación al total de casos. b. Proporción de casos en los que se realizó la valoración de riesgo y proporción de casos en los que no se la realizó, con relación al total de casos. c. Proporción de casos en los que se solicitó la homologación de las medidas de protección a la autoridad judicial y proporción de casos en los que no se la solicitó, con relación al total de casos. d. Proporción de casos en los que se tomó acción frente a la inobservancia de las medidas de protección y proporción de los casos en los que no se tomó ninguna medida, con relación al total.

DIMENSIONES	PARÁMETROS DE CUMPLIMIENTO	INDICADORES
<p>8. Especialidad del persona</p>	<p>a. Consideración de que el personal de las instancias de recepción de la denuncia está capacitado.</p> <p>b. Consideración de que el personal de las instancias promotoras de la denuncia está capacitado.</p> <p>c. Percepción de que el personal de las instancias promotoras de la denuncia cumple las atribuciones que le otorga la Ley N° 348</p> <p>d. Consideración de que la tipificación del delito corresponde a los hechos (correcta).</p> <p>e. No se trata de convencer a la víctima de no denunciar.</p> <p>f. No se trata de reconciliar a la víctima con el denunciado.</p> <p>g. No se promueve la conciliación en ninguna instancia.</p> <p>h. Calificación de los informes de investigación preliminar como buena.</p> <p>i. Consideración de que los días de impedimento corresponden al daño sufrido.</p> <p>j. Calificación de imputaciones de la Fiscalía como suficientemente fundamentadas.</p> <p>k. Calificación del informe en conclusiones de la Fiscalía como suficientemente fundamentado.</p> <p>l. Calificación de acusaciones por la Fiscalía como suficientemente fundamentadas.</p> <p>m. Calificación de sentencia como suficientemente fundamentada.</p> <p>n. Previsibilidad del fallo en base a las pruebas.</p> <p>o. Uso de estándares internacionales en las resoluciones y las sentencias.</p>	<p>a. Proporción de abogados/as que consideraron que no existe personal especializado en las instancias receptoras de la denuncia y proporción que consideraron que sí existe, con relación al total de personas consultadas.</p> <p>b. Proporción de abogados/as que consideraron que no existe personal especializado en las instancias promotoras de la denuncia y proporción que consideraron que sí existe, con relación al total de personas consultadas.</p> <p>c. Proporción de abogados/as que consideraron que las instancias promotoras de la denuncia cumplen las atribuciones que les otorga la ley y proporción que consideraron que no, con relación al total de personas consultadas.</p> <p>d. Proporción de casos en los que la calificación del delito fue correcta y proporción de casos en los que fue equivocada, con relación al total de casos.</p> <p>e. Proporción de casos en los que la víctima fue inducida a no denunciar y proporción de casos en los que no lo fue, con relación al total de casos.</p> <p>f. Proporción de casos en los que la víctima fue inducida a reconciliarse con su pareja y proporción de casos en los que no lo fue, con relación al total de casos.</p> <p>g. Proporción de casos en los que la víctima fue inducida a conciliar y proporción de casos en los que no lo fue, con relación al total de casos.</p> <p>h. Proporción de casos con informes de investigación que cumplen parámetros técnicos y proporción de casos que no cumplen, con relación al total de casos.</p> <p>i. Proporción de casos en los que se consideró que los días de impedimento correspondían al daño sufrido y proporción de casos en los que no, con relación al total de casos.</p> <p>j. Proporción de imputaciones que están adecuadamente fundamentadas y proporción de imputaciones que no lo están, con relación al total de casos.</p> <p>k. Proporción de informes en conclusiones que están adecuadamente fundamentadas y proporción de informes en conclusiones que no lo están, con relación al total de casos.</p> <p>l. Proporción de acusaciones que están adecuadamente fundamentadas y proporción de acusaciones que no lo están, con relación al total de casos.</p> <p>m. Proporción de sentencias que están adecuadamente fundamentadas y proporción de sentencias que no lo están, con relación al total de casos.</p> <p>n. Proporción de sentencias en las que el fallo fue previsible y proporción de sentencias en las que no, con relación al total de casos.</p> <p>o. Proporción de sentencias que aplicaron estándares internacionales y proporción de sentencias que no los aplicaron, con relación al total de casos.</p>

DIMENSIONES	PARÁMETROS DE CUMPLIMIENTO	INDICADORES
9. No revictimización	<ul style="list-style-type: none"> a. Máximo dos declaraciones de la víctima. b. No haber estado en el mismo ambiente en la FELCV con el agresor (víctima). c. No haber llevado la citación al denunciado (víctima). d. Haber aplicado el anticipo de prueba para evitar la revictimización mediante varias declaraciones. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Proporción de casos en los que la víctima hizo más de dos declaraciones y proporción de casos en los que no, con relación al total de casos. b. Proporción de casos en los que la víctima no fue apartada del agresor y proporción de casos en los que sí fue apartada, con relación al total de casos. c. Proporción de casos en los que se utilizó el anticipo de prueba y proporción de casos en los que no, con relación al total de casos.
10. Infraestructura adecuada y privacidad	<ul style="list-style-type: none"> a. Calificación como buena a la infraestructura y al equipamiento b. Durante la declaración en la FELCV se tiene privacidad. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Proporción de casos en los que la víctima calificó que la infraestructura no es adecuada y proporción de casos en los que consideró que sí es adecuada, con relación al total de casos.
11. Recolección y protección de pruebas adecuada (cadena de custodia)	<ul style="list-style-type: none"> a. Se han recolectado y protegido las pruebas cuidando de cumplir con la cadena de custodia. b. Se han homologado los certificados médicos por parte de forenses. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Proporción de casos en los que la cadena de custodia no se cumplió y proporción de casos en los que sí se cumplió, con relación al total de casos. b. Proporción de casos en los que el/la médico/a forense homologó un certificado médico y proporción de casos en los que no, con relación al total de casos.
12. Plazo razonable y continuidad del proceso	<ul style="list-style-type: none"> a. Cumplimiento de plazos (tiempo para la investigación preliminar máximo 20 días, para la etapa preparatoria seis meses y para la sentencia tres años; tiempo óptimo menor a esos plazos). b. No se ha suspendido la audiencia de medidas cautelares. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Proporción de casos en los que existió retardación de justicia y proporción de casos en los que los plazos se cumplieron, con relación al total de casos. b. Proporción de casos en los que se suspendió la audiencia de medidas cautelares y proporción de casos en los que no se suspendió, con relación al total de casos.
13. Confianza	<ul style="list-style-type: none"> a. Respuesta afirmativa sobre que la FELCV puede ayudar a resolver su caso. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Proporción de víctimas que dijeron confiar en la FELCV para resolver sus casos y proporción de usuarias que aseguraron no confiar, con relación al total de casos.
14. Reparación	<ul style="list-style-type: none"> a. Se disponen las medidas de reparación para la víctima. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Proporción de casos en los que se dispusieron medidas de reparación para las víctimas y proporción de casos en los que no, con relación al total de casos.

Fuente: Elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

alianza libres sin violencia

Contactos

Si quieres conocer más sobre la Alianza Libres Sin Violencia, nuestras instituciones aliadas u otra información puedes contactarte con nosotras a través de:

www.alianzalibressinviolencia.org

Dirección: Calle 25 de Calacoto entre Av. de la Fuerza Naval y Tomasa Murillo #150. La Paz - Bolivia

Teléfono: 2-2141473 ó 2146755

Conexión Fondo de Emancipación

Puedes visitar también nuestras redes sociales:

 Alianza Libres Sin Violencia

 @AlianzaLSV

 Alianza Libres Sin Violencia

 Alianza Libres Sin Violencia