



INSTANCIAS RECEPTORAS Y PROMOTORAS DE DENUNCIA DE VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL EN LAS 5 ESTACIONES
POLICIALES INTEGRALES EPIs
CERCADO—TARIJA

ABRIL 2022

Con el apoyo de:

MISEREOR
IHR HILFSWERK

Equipo de Comunicación Alternativa con Mujeres (ECAM)

Teléfono (591) – 4 – 6638386

Calle Campero Nro 866 entre Bolívar y Domingo Paz

Página Web: www.ecam.org.bo



Responsables de las entrevistas:

Plataforma de la Mujer

Miriam Sejas

Mariana Flores

Norma Rivera

Con el apoyo de:

Área de Derechos Políticos ECAM

Lic. Janneth Arévalo

Lic. Carmela Solano

Tarija - 2022

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS RECEPTORES Y PROMOTORES DE LA DENUNCIA DE VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES

Desde la Plataforma de la Mujer y el acompañamiento del ECAM se llevó adelante una visita a las 5 Estaciones Policiales Integrales (EPIs) del municipio de Cercado. con el objetivo de conocer la situación de los servicios públicos receptores y promotores de la denuncia de mujeres víctimas de violencia.

- **Servicio Legal Integral Municipal (SLIM).** Reciben denuncias, brinda apoyo legal, psicológico y social a mujeres en situación de violencia.
- **Defensoría de la Niñez y Adolescencia (DNA).** cuando las víctimas sean de 0 a 18 años. Reciben denuncias, brinda apoyo legal, psicológico y social a niños, niñas y adolescentes.
- **Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia (FELCV).** Entidad policial encargada de recibir denuncias verbales, auxiliar de inmediato a la mujer y sus hijos/as en situación de violencia, brindar orientación sobre los recursos que la ley les otorga, reunir pruebas, decomisar armas, acompañar a las víctimas a servicios de salud y promover la atención inmediata de la mujer en situación de violencia, comunicar al fiscal de hechos de violencia, hacer seguimiento del caso por 72 horas. Habrá una representación de la FELCV en todos los lugares donde haya presencia de la Policía Boliviana.
- **Fiscalía o Ministerio Público.** Se encarga de recibir denuncias escritas, adoptar medidas de protección a favor de la mujer y sus hijos/as, solicitar al juez/jueza la homologación de las medidas de protección asumidas, dirigir la investigación, pedir pruebas médicas, reconstrucciones y peritajes sólo cuando sean solamente indispensables, requerir apoyo legal gratuito para mujeres de escasos recursos, requerir la intervención de traductores o intérpretes, evitará careos y revictimización.

PRINCIPIOS DE LA DEBIDA DILIGENCIA

Este concepto de la debida diligencia en relación con la violencia sexista, como criterio para evaluar la Estado su cumplimiento con sus obligaciones de adoptar medidas positivas para impedir la violencia o proteger a la mujer y castigar a los autores de actos violentos e indemnizar a las víctimas de violencia.

Este estándar de la debida diligencia frente a la violencia de género, requiere la aplicación efectiva del marco legal vigente y de políticas de prevención y prácticas que permitan actuar de manera eficaz ante la denuncia para proteger a las mujeres de la violencia, discriminación que hace el mismo Estado al no actuar con debida diligencia.

Este estándar de la debida diligencia contiene varios principios generales que deben ser respetados en el desarrollo de las actuaciones de policías, fiscales, forenses, etc., para asegurar un efectivo acceso a la justicia. Estos principios van de la mano con los principios de la Ley 348, estos son:

- Trato digno
- Inmediatez en la atención
- Auxilio inmediato, seguimiento y acompañamiento
- Información clara, veraz y oportuna
- Servicios multidisciplinarios
- Valoración de riesgo y efectividad de medidas de protección
- Especialidad del personal
- No revictimización
- Infraestructura adecuada y privacidad
- Recolección y protección de pruebas adecuadas (cadena de custodia)
- Plazo razonable y continuidad del proceso
- Confianza
- Reparación

ESTACIONES POLICIALES INTEGRALES (EPIs)

- Los Chapacos**
- Lourdes**
- Morros Blancos**
- SENAC**
- Moto Méndez**

RESULTADOS DEL DIGNÓSTICO.

¿QUÉ SERVICIOS ESTAN EN LAS EPI's?

SLIM: De las 5 EPIs visitadas 4 cuentan con este servicio, falta implementar en la EPI Moto Méndez por falta de espacio.

DNA: Las defensorías funcionan en 4 EPIs, falta implementar en la EPI Moto Méndez.

PERSONAL QUE ATIENDE

¿CON CUÁNTO PERSONAL CUENTA CADA SERVICIO?					
SLIM					
	SENAC	LOS CHAPACOS	LOURDES	MOTO MENDEZ	MORROS BLANCOS
Abogado	1	1	1		1
Psicóloga/o	1	2	1		1
Trab.Social	1	1	2		1
Secretaria		1			1
DNA					
Abogado	2	1	2		1
Psicóloga/o	1	2	1		1
Trab.Social	1	1	1		1
Secretaria	1	1	1		1

SLIM: 4 EPIs cuentan con un equipo multidisciplinario (Abogada/do, trabajadora social y psicóloga/o) son la EPI SENAC, Lourdes, Los Chapacos y Morros Blancos.

En el caso del Centro Integral de la Mujer del barrio Los Chapacos cuenta con 5 personas en total 2 psicólogas, 1 trabajadora social 1 abogado y 1 secretaria.

La EPI de Lourdes tiene 2 trabajadoras sociales, 1 psicóloga y 1 abogado. En SENAC el equipo multidisciplinario está conformado por los 3 profesionales mencionados al igual que en Morros Blancos la diferencia es 1 secretaria.

DNA: Las defensorías funcionan en 4 EPIs. El equipo multidisciplinario está conformado por abogados, trabajadora social, Psicóloga y secretaria en el caso de la EPI de SENAC y Lourdes cuentan con 1 abogado más haciendo un total de 5.

En la EPI Los Chapacos funciona con 5 personas es 1 psicóloga más. abogados, en la EPI de Morros Blancos son 4 el equipo multidisciplinario más la secretaria.

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y CONDICIÓN LABORAL

SLIM. Personal capacitado en algunos casos con más de 1 año de trabajo, 7 tienen contrato permanente (4 hombres y 3 mujeres), 7 son consultores en línea.

DNA. Si tienen títulos a nivel de licenciatura 9 tienen contratos permanentes (7 mujeres y 2 hombres); 8 son consultores en línea (2 hombres 6 mujeres)

SEGUIMIENTO A LOS CASOS

SLIM. Se realiza a través de visitas domiciliarias, llamadas telefónicas de oficio, por requerimiento fiscal o de la misma víctima.

El tiempo destinado al seguimiento depende de cada situación si es con riesgo o no. En las EPIs de Lourdes y Morros Blancos realizan 1 vez a la semana por ejemplo el día jueves y en algunos casos hasta se movilizan con sus propios medios.

El SLIM de todas las EPIs manejan fichas de seguimiento en el caso de la EPI Lourdes manejan un sistema.

El apoyo psicológico es permanente, dependiendo del caso puede ser individual 1 vez a la semana o grupal cada 15 días o ambas.

DNA. Se realizan visitas domiciliarias y llamadas telefónicas, a veces se va a los colegios porque lo solicitan, en la EPI Lourdes van a firmar a la oficina

Se elaboran fichas de seguimiento y se usa hasta que termine el proceso y el tiempo depende de cada caso, hay unos que se realizan 1 vez al mes, si es requerimiento del juzgado cada 2 días, en otros casos de 2 o 3 meses depende del proceso y hasta que termine.

El apoyo psicológico se realiza 1 a 2 veces por semana dependiendo del caso y otros se derivan al CEPAT (Centro Especializado de Prevención y Atención Terapéutica)

HORARIO DE ATENCIÓN Y TURNOS.

SLIM. Los horarios de atención son de 8 a 3 de la tarde y se realizan turnos de 24 horas los 7 días de la semana con equipos multidisciplinarios de cualquier EPI.

DNA. Se atiende de 8 a 3 de la tarde y hay turnos de 24 horas los 7 días de la semana con equipo multidisciplinario de turno designado desde la central

INFRAESTRUCTURA, MOBILIARIO Y EQUIPOS.

SLIM: En ninguna de las EPIs se cuenta con un ambiente exclusivo para recibir denuncias.

En el caso del mobiliario y equipos los SLIMS de las 5 EPIs tienen todo. En cuanto a la movilidad todas tienen pero que se les designa por día y hora, por ejemplo, la EPI Los Chapacos les dan movilidad los martes que comparten con la DNA, la EPI de Morros Blancos tiene movilidad los viernes.

DNA. En las EPIs de Senac y Lourdes se tiene un ambiente exclusivo para recibir la denuncia. En la EPI Los Chapacos se da exclusividad en caso de acoso y abuso sexual a cada profesional.

En Morros Blancos tampoco tienen un ambiente exclusivo para recibir denuncias.

En el caso del mobiliario en la EPI SENAC se requiere un cambio de sillas, en Los Chapacos no hay material suficiente; Lourdes falta mantenimiento a los equipos, en Morros Blancos hace falta tóner para la fotocopidora.

En cuanto a la movilidad es la que le dan 1 vez a la semana o de acuerdo a solicitud.

MÉTODOS QUE USA PARA NO REVICTIMIZAR.

SLIM: Cuando no es claro el informe de la FELCV se vuelve a hacer la entrevista. En caso de violación se hace en la cámara Gesell y en otros casos reincidentes se toma en cuenta los antecedentes. También cuando son casos graves van directo a la Fiscalía. También realizan entrevistas entre los tres profesionales como equipo multidisciplinario.

DNA. Se maneja en base a informe psicológico, instrumento de recepción de denuncias, Cámara Gesell.

NÚMERO DE DENUNCIAS POR DÍA Y USO DE LOS PROTOCOLOS.

SLIM: En el caso de la EPI SENAC no quisieron dar información respecto al número de denuncias. En la EPI Los Chapacos reciben de 10 a 12 denuncias y usan los protocolos de atención.

EPI Lourdes recepciona 2 a 3 denuncias ya que cada una lleva 2 horas de entrevista y en Morros Blancos reciben de 3 a 4 denuncias, todas usan los protocolos de atención.

DNA. EPI SENAC reciben mínimo 10 casos al día, Los Chapacos 35 atenciones entre denuncias y orientaciones. Lourdes 10 denuncias en promedio y Morros Blancos entre 3 y 4 denuncias por días. Todas usan los protocolos de atención a las víctimas.

CAPACITACIÓN PERSONAL.

SLIM: Recibe capacitación mínimo 1 vez al mes y 4 como máximo dentro y fuera de sus horarios de trabajo, son virtuales y presenciales.

DNA. Mínimo 1 vez al mes, son constantes las capacitaciones.

SÍNTESIS DEL ANÁLISIS.

SERVICIOS LEGALES INTEGRALES MUNICIPALES (SLIMs).

- En los SLIMs de las 4 EPIs se cuenta con un equipo multidisciplinario conformado por abogada/o, psicóloga/o y trabajadora social 15 profesionales en total (4 hombres y 11 mujeres). De éstos 7 profesionales tienen contrato permanente y 10 son consultoras/es en línea
- Se observó que existe personal multidisciplinario que atiende de 07:00 a 15:00 los 5 días de la semana. Por otro lado, existe un equipo de turno de 24 horas que atiende a toda la población y es designado desde la central.
- El personal está capacitado y se actualiza constantemente (1 capacitación como mínimo al mes) lo que permitiría en teoría dar a la población una atención cualificada.
- En los diferentes SLIMs atienden de 2 a 12 denuncias por día y en promedio a la semana 42 denuncias lo que evidencia la gravedad de la problemática de la violencia hacia las mujeres.
- En caso de una mala atención de las y los funcionarios en la atención a víctimas de violencia, éstos son sancionados mediante reglamento interno.
- Para la no revictimización se usan los protocolos de la debida diligencia para la atención a víctimas de violencia, por ejemplo, entrevista conjunta por el equipo multidisciplinario en caso de que sea posible, la cámara Gesell se usa en casos de abuso y violencia sexual.
- El seguimiento lo hacen de oficio o por requerimiento fiscal a través de llamadas telefónicas, visitas domiciliarias una vez a la semana y un día específico, esto depende de cada caso como así también de la disponibilidad de la movilidad de la institución que les facilitan desde la central una vez a la semana y de acuerdo a solicitud, incluso utilizando recursos propios para hacer el respectivo seguimiento.
- Para apoyar a las víctimas de violencia en su proceso de reparación del daño psicológico se realizan terapias individuales y grupales o ambas esto depende de cada caso.
- Uno de los aspectos fundamentales en la recepción de denuncia de violencia es contar con una infraestructura o ambientes adecuados que garanticen la

privacidad a la víctima. Lamentablemente se carece de esto, ya que el equipo multidisciplinario trabaja en un solo ambiente atendiendo diferentes casos, lo cual impide brindar una atención de confidencialidad.

- En cuanto a mobiliario y equipos de los SLIMs de las 4 EPIs no presentan dificultad al respecto.

DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA (DNAs).

- Las defensorías funcionan en 4 EPIs cuentan con equipo multidisciplinario de los y las 17 profesionales (13 mujeres y 4 hombres) 9 tiene contrato permanente y los demás son consultores en línea.
- El seguimiento a los casos lo hacen a través de vistas domiciliarias y llamadas telefónicas, este seguimiento depende de cada caso, lo hacen 1 vez al mes y cada 2 días por requerimiento del juzgado.
- Elaboran fichas de seguimiento cumpliendo el protocolo para la no revictimización, las mismas se usan hasta que termine el proceso y el tiempo depende de cada caso, hay unos que se realizan 1 vez al mes durante 2 o 3 meses, si es requerimiento del juzgado cada 2 días depende del proceso y hasta que termine.
- El apoyo psicológico se realiza 1 a 2 veces por semana dependiendo del caso y otros se derivan al CEPAT (Centro Especializado de Prevención y Atención Terapéutica).
- En cuanto al número de denuncias, reciben de 3 a 10 casos por día, atienden en horario continuo de 8 a 3 de la tarde y hay turnos de 24 horas los 7 días de la semana con equipo multidisciplinario de turno designado desde la central.
- De las 4 EPIs 2 cuentan con un ambiente exclusivo para recibir la denuncia. Y en los otros se da exclusividad a cada profesional en caso de acoso y abuso sexual.
- Hay deficiencia en el mobiliario, falta de mantenimiento a los equipos, falta de material de escritorio, tinta, cartuchos para la impresora, solo en la EPI SENAC cuentan con todo porque reciben apoyo de Visión Mundial.

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS.

INSTANCIAS	CONCLUSIONES	PROPUESTAS
SLIM	Uno de los aspectos fundamentales en la recepción de denuncia de violencia es contar con una infraestructura o ambientes adecuados que garanticen la privacidad a la víctima. Lamentablemente se carece de esto, ya que el equipo multidisciplinario trabaja en un solo ambiente atendiendo diferentes casos, lo cual impide brindar una atención de confidencialidad.	Garantizar un espacio exclusivo para dar privacidad en la atención de las víctimas de violencia, para que tengan la libertad de expresar lo que sientan y no sean revictimizadas a causa de un ambiente, para lo cual se tendrá que coordinar con la policía departamental.
	Es evidente que el SLIM basa su trabajo en la ley 348 que tiene algunos vacíos, por lo que las leyes se interpretan de manera discrecional y dando lugar a una mala praxis al momento de atender a las víctimas.	Exigir al personal el uso de los protocolos de la debida diligencia en la atención, donde se establece procedimientos claros respecto a la protección de las víctimas para evitar la revictimización. Coordinar acciones dentro de las unidades y direcciones de la misma Secretaría de la Mujer y con otras Secretarías del municipio.
	El personal está capacitado y se actualiza constantemente (1 capacitación como mínimo al mes) lo que permitiría en teoría dar a la población una atención cualificada.	Realizar seguimiento al personal del SLIM en la atención de estos casos tan delicados. Es preciso capacitar en contención en crisis, atención de calidad y relaciones humanas, ya que se trabaja con víctimas. Prever que el personal técnico cuente con contratos y sueldos en tiempo y forma.
	En los diferentes SLIM's atienden de 2 a 12 denuncias por día y en promedio a la semana 42 denuncias, lo que evidencia la gravedad de la problemática de la violencia hacia las mujeres, por lo que es necesario contar con SLIMs en los 5 distritos de la ciudad	El Gobierno Municipal en coordinación con el Comando Departamental de la Policía deben concretar la apertura del SLIM en la EPI Moto Méndez para garantizar el acceso de las víctimas en este distrito de la ciudad.
DNA	De las 4 EPIs 2 cuentan con un ambiente exclusivo para recibir la denuncia. En los otros 2 se da exclusividad a cada profesional solo en caso de acoso y abuso sexual y en algunos casos dependiendo de la disponibilidad del equipo	Es necesario dotar de ambientes necesarios para la Defensoría de la Niñez y Adolescencia DNA para dar cumplimiento de manera estricta a los protocolos existentes y de esta manera garantizar la protección de la niñez y adolescencia por

	<p>multidisciplinario se realiza una sola entrevista entre los 3 profesionales.</p>	<p>lo que es fundamental la coordinación con las autoridades policiales.</p>
	<p>Hay deficiencia en el mobiliario, falta de mantenimiento a los equipos, falta de material de escritorio, tinta, cartuchos para la impresora, solo en la EPI SENAC cuentan con todo porque reciben apoyo de Visión Mundial.</p>	<p>Dotar de los medios necesarios a las DNAs de todas las EPIs para garantizar una atención integral, donde los niños, niñas y adolescentes se sientan seguros y seguras, con presupuesto municipal necesario y suficiente.</p> <p>Establecer alianzas estratégicas con instituciones privadas para fortalecer estas unidades de protección a menores de edad.</p>
	<p>Las DNAs reciben de 3 a 10 casos de denuncias por día, un promedio de 42 casos a la semana por lo que es necesario contar con la DNA en los 5 distritos de la ciudad</p>	<p>El Gobierno Municipal en coordinación con el Comando Departamental de la Policía deben concretar la apertura de la DNA en la EPI Moto Méndez para que sea más accesible la atención de casos para las personas que viven en este distrito de la ciudad.</p>