



alianza
libres
sin
violencia

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

Datos 2016-2018



Informe sobre el cumplimiento de la debida diligencia en la atención a mujeres en situación de violencia

Es una publicación del Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA),
Alianza Libre sin Violencia y la Comunidad de Derechos Humanos (CDH)

Coordinación del informe

Mónica Bayá Camargo - CDH

Revisión Técnica

Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA)

Consultoras/es

Janeth Lourdes Nogales López

Juana Rojas (Cobija – abogada independiente)

María Virginia Orsi Añez (Trinidad – abogada independiente)

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)

Marcelo Claros Pinilla (La Paz – abogado independiente)

Magaly Achá Tarqui (La Paz – abogada independiente)

Grethel Ruíz Casso (Sucre – abogada independiente)

Edición: Patricia Montes R.

Diagramación e impresión: Área de Impresión

Primera edición: 2019

Depósito Legal: 4 - 1 - 145 - 20

Derechos de autoría:

Obra protegida por la Ley N° 132 del 13 de abril de 1992, Ley de Derechos de Autor

Se permite la reproducción total o parcial de la información aquí publicada,
Siempre que no sea alterada y se asignen los créditos correspondientes

Prohibida su venta

Esta publicación es de distribución gratuita

La Paz, Bolivia
2019

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
OEА	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 inmunodeficiencia humana

Presentación

Durante la gestión 2018, la Alianza Libres sin Violencia —plataforma que aglutina a más de 60 organizaciones que actúan a nivel nacional, promoviendo el acceso a la justicia para las mujeres en situación de violencia, además de vigilar la correcta aplicación de la Ley N° 348—, en coordinación con el Comité de Género del Órgano Judicial, y el apoyo del Fondo de Poblaciones de las Naciones Unidas (UNFPA) y la Embajada de Suecia, ha realizado el informe de cumplimiento del estándar de la debida diligencia en la atención a mujeres en situación de violencia.

Este es el cuarto año consecutivo que se realiza el monitoreo a la calidad de los servicios públicos que atienden hechos de violencia (FELCV, Ministerio Público, 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 las y los operadores de justicia en los casos de violencia contra las mujeres.

Dichos parámetros internacionales se encuentran recogidos en la Ley N° 348, Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia, que 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 sanción a los agresores. De esta manera, garantiza la vida digna y el ejercicio pleno de los derechos de cada mujer boliviana.

A través de este documento, compartimos los resultados del monitoreo realizado por la red de abogadas/os de la Alianza Libres sin Violencia, a través de instrumentos aplicados en 38 municipios del ámbito nacional, y que nos muestran los datos comparativos de los años 2016, 2017 y 2018, para poder distinguir si existen mejoras o si persisten deficiencias que dificultan el acceso a la justicia de las mujeres en situación de violencia.

Agradecemos a todas las instituciones que nos brindaron su colaboración para realizar el recojo de información: la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia, el Ministerio Público, el Órgano Judicial y, en especial, las usuarias de estos servicios que compartieron sus percepciones y experiencias, así como las y los funcionarios de SLIM que, sin ser parte del monitoreo, nos brindaron su colaboración para contactar a mujeres en situación de violencia.

La Paz, diciembre de 2019

Índice general

Páginas

Siglas y acrónimos

Presentación

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	
3.1. Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia (FELCV)	25
3.1.1 <i>Trato digno</i>	25
3.1.2 <i>Atención inmediata</i>	27
3.1.3 <i>Auxilio inmediato, seguimiento y acompañamiento</i>	33
3.1.4 <i>Información clara, veraz y oportuna</i>	41
3.1.5 <i>Atención integral</i>	46
3.1.6 <i>Valoración de riesgo y efectividad de medidas de protección</i>	47
3.1.7 <i>Especialidad personal</i>	50
3.1.8 <i>No revictimización</i>	54
3.1.9 <i>Infraestructura adecuada y privacidad</i>	59
3.1.10 <i>Recolección y preservación de pruebas</i>	60
3.1.11 <i>Plazo razonable y continuidad del proceso</i>	62
3.1.12 <i>Confianza en el servicio</i>	63
3.2. Ministerio Público	64
3.2.1 <i>Trato digno</i>	64
3.2.2 <i>Atención inmediata</i>	66
3.2.3 <i>Información clara, veraz y oportuna</i>	68

3.2.4 Atención integral	72
3.2.5 Valoración de riesgo y efectividad de medidas de protección	76
3.2.6 Oficiosidad	89
3.2.7 Especialidad personal	90
3.2.8 No revictimización	95
3.2.9 Infraestructura adecuada y privacidad	97
3.2.10 Plazo razonable y continuidad del proceso	99
3.2.11 Confianza en el servicio	103
3.2.12 Reparación	104
3.3. Instituto de Investigaciones Forenses (IDIF)	106
3.3.1 Trato digno	106
3.3.2 Atención inmediata	108
3.3.3 Gratuidad del servicio	113
3.3.4 Confianza en el servicio	114
3.3.5 No revictimización	115
3.3.6 Infraestructura adecuada y privacidad	116
3.4 Órgano Judicial	118
3.4.1 Trato digno	118
3.4.2 Atención inmediata	119
3.4.3 Información clara, veraz y oportuna	120
3.4.4 Gratuidad del servicio	121
3.4.5 Valoración de riesgo y efectividad de medidas de protección	122
3.4.6 Especialidad personal	124
3.4.7 Confianza en el servicio	127
3.4.8 Infraestructura adecuada y privacidad	128
3.4.9 Plazo razonable y continuidad del proceso	129
Comentarios finales	131

Anexo

Tabla 1A	133
Dimensiones que establecen parámetros óptimos de cumplimiento	

Índice de tablas y de gráficos

	<i>Páginas</i>
Tabla 1. Indicadores de la debida diligencia en casos de violencia	22
Gráfico 1. Percepciones de las usuarias sobre trato digno en la FELCV (nacional, 2016, 2017, 2018)	25
Gráfico 2. Percepciones de las usuarias que consideran que el trato en la FELCV fue malo (nacional, 2017, 2018)	26
Gráfico 3. Percepciones de las usuarias sobre la inmediatez en la atención en la FELCV (nacional, 2016, 2017, 2018)	27
Gráfico 4. Percepciones de las usuarias sobre cuánto tiempo extra tuvieron que esperar para ser atendidas en la FELCV (nacional, 2017, 2018)	28
Gráfico 5. Casos en los que la declaración de las usuarias de la FELCV fue tomada dentro de las 24 horas de sentada la denuncia (nacional, 2016, 2017, 2018)	29
Gráfico 6. Denuncias por delitos de violencia recibidas en la FELCV (nacional, 2016, 2017, 2018)	30
Gráfico 7. Causas por las que no recibieron su denuncia en la FELCV (nacional, 2016, 2017, 2018)	31
Gráfico 8. Casos en los que se procedió a la aprehensión del presunto responsable (nacional, 2016, 2017, 2018)	32
Gráfico 9. Usuarias que necesitaban atención médica al llegar a la FELCV (nacional, 2016, 2017, 2018)	33
Gráfico 10. Casos en los que la FELCV acompañó a las usuarias heridas a centros de salud (nacional, 2016, 2017, 2018)	34

Gráfico 11.	Causas por las que la FELCV no acompañó a las usuarias heridas a servicios de salud (nacional, 2016, 2017, 2018)	35
Gráfico 12.	Casos en que las usuarias de la FELCV solicitaron ser acompañadas a un lugar seguro (nacional)	36
Gráfico 13.	Casos en los que las usuarias solicitaron ser acompañadas al lugar seguro y la FELCV no lo hizo (nacional, 2016, 2017, 2018)	37
Gráfico 14.	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, 2017, 2018)	38
Gráfico 15.	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, 2017, 2018)	39
Gráfico 16.	Motivos por los que la FELCV realizó el seguimiento de 72 horas (nacional, 2016, 2017, 2018)	40
Gráfico 17.	Percepciones de las usuarias sobre la calidad de la orientación recibida en la FELCV (nacional, 2016, 2017, 2018)	41
Gráfico 18.	Usuarias de la FELCV que recibieron información sobre el proceso (nacional, 2016, 2017, 2018)	42
Gráfico 19.	Usuarias de la FELCV que recibieron información sobre los servicios disponibles (nacional, 2016, 2017, 2018)	43
Gráfico 20.	Usuarias de la FELCV que recibieron información sobre las medidas para su seguridad (nacional, 2016, 2017, 2018)	44
Gráfico 21.	Usuarias de la FELCV que recibieron copia de la denuncia (nacional, 2016, 2017, 2018)	45
Gráfico 22.	Usuarias de la FELCV que recibieron atención multidisciplinaria (nacional, 2016, 2017, 2018)	46
Gráfico 23.	Casos en que se realizó la valoración de riesgo de la víctima en la FELCV (nacional, 2016, 2017, 2018)	47

Gráfico 24.	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, 2018)	48
Gráfico 25.	Casos en los que se entregó a la víctima la copia del Formulario de Valoración de Riesgo en la FELCV (nacional, 2017, 2018)	49
Gráfico 26.	Percepciones de las usuarias de la FELCV sobre la toma de declaración (nacional, 2016, 2017, 2018)	50
Gráfico 27.	Casos en los que en la FELCV trató de convencer a la víctima de no sentar la denuncia (nacional, 2016, 2017, 2018)	51
Gráfico 28.	Argumentos con los que se trató de convencer a la víctima de no sentar la denuncia ¿Por qué razón? (nacional, 2016, 2017, 2018)	52
Gráfico 29.	Usuarias de la FELCV a las que en algún momento quisieron reconciliarlas con su pareja (nacional, 2016, 2017, 2018)	53
Gráfico 30.	Percepciones de las usuarias de la FELCV respecto a si tuvieron que contar el caso a más de un policía (nacional, 2016, 2017, 2018)	54
Gráfico 31.	Casos en los que la víctima tuvo que hacer una declaración ampliatoria (nacional, 2016, 2017, 2018)	55
Gráfico 32.	Casos en los que el imputado tuvo que hacer una declaración ampliatoria (nacional, 2016, 2017, 2018)	56
Gráfico 33.	Casos en los que la víctima tuvo contacto con su agresor durante su permanencia en la FELCV (nacional, 2016, 2017, 2018)	57
Gráfico 34.	Casos en los que la víctima llevó la citación al agresor (nacional, 2016, 2017, 2018)	58
Gráfico 35.	Percepciones de las usuarias de la FELCV sobre la privacidad en la atención recibida (nacional, 2016, 2017, 2018)	59
Gráfico 36.	Cumplimiento de la cadena de custodia (nacional, 2016, 2017, 2018)	60
Gráfico 37.	Casos en los que la investigación preliminar concluyó dentro del plazo (nacional, 2016, 2017 y 2018)	62

Gráfico 38. Confianza de las usuarias en la FELCV (nacional, 2016, 2017, 2018)	63
Gráfico 39. Percepciones de las usuarias sobre trato digno en el Ministerio Público (nacional, 2016, 2017, 2018)	64
Gráfico 40. Percepciones de usuarias sobre porqué consideraban que el trato en el Ministerio Público fue malo (nacional, 2017, 2018)	65
Gráfico 41. Percepciones de usuarias sobre la inmediatez en la atención en el Ministerio Público (nacional, 2016, 2017, 2018)	66
Gráfico 42. Percepciones de las usuarias sobre cuánto tiempo más esperaron para ser atendidas en el Ministerio Público (nacional, 2017, 2018)	67
Gráfico 43. Percepciones de las usuarias sobre la orientación recibida en el Ministerio Público (nacional, 2016, 2017, 2018)	68
Gráfico 44. Usuarias que recibieron información en el Ministerio Público sobre el proceso (nacional, 2016, 2017, 2018)	69
Gráfico 45. Usuarias que recibieron información en el Ministerio Público sobre los servicios disponibles (nacional, 2016, 2017, 2018)	70
Gráfico 46. Usuarias que recibieron información en el Ministerio Público sobre las medidas para su seguridad (nacional, 2016, 2017, 2018)	71
Gráfico 47. Usuarias del Ministerio Público que recibieron atención multidisciplinaria en esa institución (nacional, 2016, 2017, 2018)	72
Gráfico 48. Casos en los que el Ministerio Público solicitó servicios para la víctima (nacional, 2016, 2017, 2018)	73
Gráfico 59. Tipo de servicios solicitados por el Ministerio Público para la víctima (nacional, 2016, 2017, 2018)	74
Gráfico 50. Instituciones a las que el Ministerio Público solicitó servicios para las mujeres (nacional, 2016, 2017, 2018)	75
Gráfico 51. Casos en los que se realizó la valoración de riesgo de la víctima en el Ministerio Público (nacional, 2016, 2017, 2018)	76

Gráfico 52. Momento en el que se realizó la valoración de riesgo en el Ministerio Público (nacional, 2016, 2017, 2018)	77
Gráfico 53. Casos en los que el Ministerio Público dispuso medidas de protección (nacional, 2017, 2018)	78
Gráfico 54. Casos en los que el Ministerio Público utilizó la valoración de riesgo para disponer las medidas de protección (nacional, 2017, 2018)	79
Gráfico 55. Tiempo en el que el Ministerio Público dispuso las medidas de protección (nacional, 2016, 2017, 2018)	80
Gráfico 56. Acto procesal a través del cual el Ministerio Público dispuso las medidas de protección (nacional, 2016, 2017, 2018)	81
Gráfico 57. Percepciones de las usuarias del Ministerio Público sobre la pertinencia de las medidas de protección (nacional, 2016, 2017, 2018)	82
Gráfico 58. Casos en los que el/la fiscal fijó audiencia entre el denunciado y la víctima para disponer las medidas de protección (nacional, 2016, 2017, 2018)	83
Gráfico 59. Casos en los que las medidas de protección habrían sido cumplidas por el denunciado (nacional, 2016, 2017, 2018)	84
Gráfico 60. Casos en los que el Ministerio Público asumió acciones frente al incumplimiento de las medidas de protección (nacional, 2016, 2017, 2018)	85
Gráfico 61. Casos en los que los/as fiscales solicitaron la homologación de las medidas de protección (nacional, 2016, 2017, 2018)	86
Gráfico 62. Tiempo en el que los/as fiscales solicitaron la homologación (nacional, 2016, 2017, 2018)	87
Gráfico 63. Casos en los que el Ministerio Público solicitó la homologación de las medidas de protección con alguna fundamentación (nacional, 2016, 2017, 2018)	88
Gráfico 64. Usuarias del Ministerio Público a las que se trató de convencer de no hacer la denuncia o retirarla (nacional, 2016, 2017, 2018)	90

Gráfico 65.	Usuaris del Ministerio Público a las que en algún momento se les sugirió que debían conciliar con el agresor (nacional, 2016, 2017 y 2018)	91
Gráfico 66.	Usuaris del Ministerio Público a las que en algún momento les sugirieron que deberían conciliar con el agresor ¿por qué razón? (nacional, 2017 y 2018)	92
Gráfico 67.	Casos en los que la tipificación provisional del delito se adecúa a los hechos (nacional, 2016, 2017 y 2018)	93
Gráfico 68.	Casos en los que el/la fiscal presentó el requerimiento conclusivo en plazo (nacional, 2016, 2017 y 2018)	94
Gráfico 69.	Casos en los que la víctima tuvo contacto con el agresor durante su permanencia en el Ministerio Público (nacional, 2016, 2017 y 2018)	95
Gráfico 70.	Casos en los que se practicó el anticipo de prueba (nacional, 2016, 2017 y 2018)	96
Gráfico 71.	Percepciones de las usuarias del Ministerio Público sobre el equipamiento y la infraestructura del lugar (nacional, 2016, 2017 y 2018)	97
Gráfico 72.	Percepciones de las usuarias del Ministerio Público sobre la privacidad en la atención recibida (nacional, 2016, 2017 y 2018)	98
Gráfico 73.	Tiempo después de presentada la denuncia en el que se asignó al/la fiscal de materia (nacional, 2016, 2017 y 2018)	99
Gráfico 74.	Plazo en el que se presentó el informe de inicio de investigación después de puesta la denuncia (nacional, 2016, 2017 y 2018)	100
Gráfico 75.	Casos en los que el/la fiscal aplicó una salida alternativa (nacional, 2016, 2017 y 2018)	101
Gráfico 76.	Porcentaje según tipo de salidas alternativas aplicadas (nacional, 2016, 2017 y 2018)	102
Gráfico 77.	Confianza de las usuarias en el Ministerio Público (nacional, 2016, 2017 y 2018)	103
Gráfico 78.	Casos en los que el/la fiscal aplicó una medida de reparación en la salida alternativa (nacional, 2016, 2017 y 2018)	104
Gráfico 79.	Tipo de reparación que el/la fiscal aplicó en la salida alternativa (nacional, 2016, 2017 y 2018)	105

Gráfico 80.	Percepciones de las usuarias sobre el trato digno en el IDIF (nacional, 2016, 2017 y 2018)	106
Gráfico 81.	Percepciones de usuarias sobre por qué consideraban que el trato en el IDIF fue malo (nacional, 2017 y 2018)	107
Gráfico 82.	Percepciones de las usuarias sobre inmediatez en la atención en el IDIF (nacional, 2016, 2017 y 2018)	108
Gráfico 83.	Percepciones de las usuarias sobre cuánto tiempo más tuvieron que esperar para ser atendida en el IDIF (nacional, 2017 y 2018)	109
Gráfico 84.	Percepciones de las usuarias sobre si las atendieron cuando fue al IDIF (nacional, 2017 y 2018)	110
Gráfico 85.	Razones por las que no atendieron a las usuarias en el IDIF nacional, 2017 y 2018)	111
Gráfico 86.	Casos en los que el examen médico forense se realizó dentro de las 24 horas de presentada la denuncia (nacional, 2016, 2017 y 2018)	112
Gráfico 87.	Percepciones de las usuarias del IDIF sobre si les solicitaron guantes u otros implementos para ser atendidas (nacional, 2016, 2017 y 2018)	113
Gráfico 88.	Percepción de las usuarias sobre si confían en el trabajo del IDIF (nacional, 2017 y 2018)	114
Gráfico 89.	Percepción de las usuarias del IDIF sobre si les hicieron preguntas que la incomodaron (nacional, 2016, 2017 y 2018)	115
Gráfico 90.	Percepción de las usuarias del IDIF sobre el equipamiento e infraestructura del lugar (nacional, 2016, 2017 y 2018)	116
Gráfico 91.	Percepción de las usuarias del IDIF sobre la privacidad en la atención recibida (nacional, 2016, 2017 y 2018)	117
Gráfico 92.	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, 2017 y 2018)	118
Gráfico 93.	Percepciones de las usuarias sobre la inmediatez en la atención en el Órgano Judicial (nacional 2016, 2017 y 2018)	119

Gráfico 94.	Percepciones de las usuarias sobre la información recibida en el Órgano Judicial sobre sus casos (nacional, 2016, 2017 y 2018)	120
Gráfico 95.	Percepciones de las usuarias del Órgano Judicial sobre si los funcionarios del juzgado le hicieron algún cobro (nacional, 2016, 2017 y 2018)	121
Gráfico 96.	Motivo del cobro realizado a las usuarias del Órgano Judicial por parte del personal del juzgado (nacional, 2016, 2017 y 2018)	122
Gráfico 97.	Casos en los que el/la juez/a realizó la homologación de las medidas de protección (nacional, 2016, 2017 y 2018)	123
Gráfico 98.	Casos en los que en la sentencia se utilizó la jurisprudencia nacional (nacional, 2016, 2017 y 2018)	124
Gráfico 99.	Casos en los que en la sentencia se utilizó la jurisprudencia internacional (nacional, 2016, 2017 y 2018)	125
Gráfico 100.	Sentencias y resoluciones en las que se emplea tratados internacionales de derechos humanos de las mujeres (nacional, 2016, 2017 y 2018)	126
Gráfico 101.	Percepciones de las usuarias del Órgano Judicial sobre confianza en el servicio (nacional, 2017 y 2018)	127
Gráfico 102.	Percepciones de las usuarias del Órgano Judicial sobre el equipamiento e infraestructura de los juzgados (nacional, 2016, 2017 y 2018)	128
Gráfico 103.	Veces en las que se suspendió la audiencia de medidas cautelares (nacional, 2016, 2017 y 2018)	129
Gráfico 104.	Suspensión de la audiencia de medidas cautelares según sujeto procesal (nacional, 2016, 2017 y 2018)	130
ANEXO		131
Tabla 1A	Dimensiones que establecen parámetros óptimos de cumplimiento	131

1. Introducción

Desde hace cuatro años, Alianza Libres Sin Violencia ha venido realizando el monitoreo al cumplimiento del estándar de la debida diligencia de los servicios públicos que atienden a mujeres en situación de violencia, previstos en la Ley N° 348, Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia. En esta gestión, su realización fue coordinada con el Comité de Género del Órgano Judicial, instancia colegiada compuesta por magistradas y consejeras del Órgano Judicial y magistradas del Tribunal Constitucional Plurinacional. El Comité fue creado para promover los derechos humanos de las mujeres dentro y fuera del sistema de administración de justicia, impulsando la adopción de la igualdad de género en acciones, estructura, creencias y prácticas de cada una de las entidades del Órgano Judicial y del Tribunal Constitucional Plurinacional.

Las fuentes de esta información son las percepciones de las usuarias sobre los servicios que les ofrecieron, las cuales fueron recogidas mediante encuestas en cada uno de los servicios, además de la revisión 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 2016-2018 muestra indicadores que nos permitir evidenciar que existen mejoras en algunas de las variables objeto del monitoreo, aunque en otros casos muestra retrocesos. Por ello es necesario que las instituciones asuman acciones urgentes, de modo que las mujeres en situación de violencia logren el acceso a la justicia que la Constitución Política del Estado, las leyes y los instrumentos internacionales de derechos humanos proclaman.

2. Metodología

La medición realizada es de tipo *cuanti-cualitativa*, y nos permitió verificar el cumplimiento del estándar de la debida diligencia, tal como lo manda la Ley N° 348, que es 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, respecto al cumplimiento del estándar de la debida diligencia, son 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 38 municipios a nivel nacional: La Paz, Coroico, Copacabana, El Alto, Viacha, Achacachi, Sorata, Santa Cruz, Cotoca, Camiri, San Ignacio de Velasco, Vallegrande, Cochabamba, Quillacollo, Tiquipaya, Sacaba, Anzaldo, Punata, Trinidad, Reyes, Cobija, Sucre, Monteagudo, San Lucas, Sopachuy, Camargo, Tomina, Potosí, Tupiza, Llallagua, Uncía, Oruro, Huanuni, Tarija, San Lorenzo, Padcaya, Yacuiba y Villa Montes.

En la gestión 2018 se realizaron 957 encuestas a usuarias de los servicios y se revisaron 380 procesos por delitos de violencia contra mujeres. Los procesos revisados corresponden a delitos de feminicidio, violencia familiar y doméstica, lesiones y violación.

2.3 Instrumentos de investigación aplicados

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

1. **Encuesta de percepción sobre el cumplimiento del estándar de la debida diligencia en la atención de hechos de violencia dirigida a usuarias/os de la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia (FELCV).** Esta encuesta se aplicó en las instalaciones de la FELCV, a usuarias que acudieron a esta 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/os del Ministerio Público.** Esta encuesta se aplicó en las instalaciones del Ministerio Público, a usuarias que acudieron a esta 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/os del Instituto de Investigaciones Forenses (IDIF).** Esta encuesta se aplicó en las instalaciones del IDIF, a usuarias que acudieron a esta 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/os del Órgano Judicial.** Esta encuesta se aplicó en las instalaciones de los Tribunales Departamentales, a usuarias que acudieron a esta instancia de tramitación de denuncia durante el monitoreo.
5. **Formulario para la revisión de procesos por hechos de violencia.** Este formulario se aplicó durante la revisión de procesos en juzgados. Los casos estudiados correspondieron a los delitos de violencia familiar y doméstica, violación, abuso sexual y feminicidio, entre otros, originados 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 contra las mujeres en el marco de la Ley N° 348.

La información fue recogida mediante la aplicación de estas herramientas de forma anual y presentada de forma 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 2016-2018.

No obstante, debe aclararse que las herramientas aplicadas en el monitoreo han sufrido modificaciones, pues se han incluido algunas variables con los años. Por ello en algunos puntos no se cuenta con la información de todos los años respecto a esas variables.

2.4. Áreas de medición

La satisfacción del estándar de debida diligencia frente a la violencia de género requiere que se asegure la aplicación efectiva del marco legal vigente, así como de políticas de prevención y de prácticas que permitan actuar de manera eficaz ante las denuncias y en sintonía con los criterios establecidos en el marco normativo de los derechos humanos. La Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) ha afirmado 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.

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, 21 de julio de 2011, párr. 126.

El estándar de la debida diligencia contempla varios principios generales que deben ser respetados en cualquier sistema jurídico y que deben orientar el desarrollo de las investigaciones, para asegurar un efectivo acceso a la justicia, como ser: la oficiosidad, la oportunidad, la competencia, la independencia e imparcialidad, la exhaustividad y participación de las víctimas y 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. Estos principios contienen normas mínimas de actuación que deben asegurarse. Lo que no implica que debe medirse a todos los Estados con la misma vara, sino de acuerdo a los propios parámetros que establecen las normas internas de cada país, siempre que no sean contrarias al derecho internacional de los derechos humanos. En el caso de Bolivia, la legislación en la materia es concordante con todos los principios del estándar de la debida diligencia.

Estos principios permitieron definir las variables o dimensiones que fueron objeto del monitoreo. Para ello, se instauraron ciertos parámetros que responden a los deberes de los servicios públicos de atención y los derechos y 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 se traducen en 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/o de trata, para dar respuestas adecuadas y viables a las necesidades de las víctimas y al cese de violencia.

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

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

Tabla 1
Dimensiones objeto del monitoreo

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 digno que implica una atención preferencial, personalizada y con calidez ¹ . Es indispensable que se muestre respeto, amabilidad e interés en el problema que se pone en conocimiento de los servicios de atención.
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), lo que conlleva estados de ansiedad, estrés, angustia y malas relaciones interpersonales que afectan su vida cotidiana ¹² . Incluye actuaciones que producen un sufrimiento añadido por parte del personal encargado de prestar atención a la víctima, el personal de atención y los procedimientos en delitos de violencia no deben realizar actos ni procedimientos revictimizantes ¹³ .

DIMENSIONES OBJETO DEL MONITOREO	DESCRIPCIÓN
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 Artículo 4, numeral 4 y art. 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.

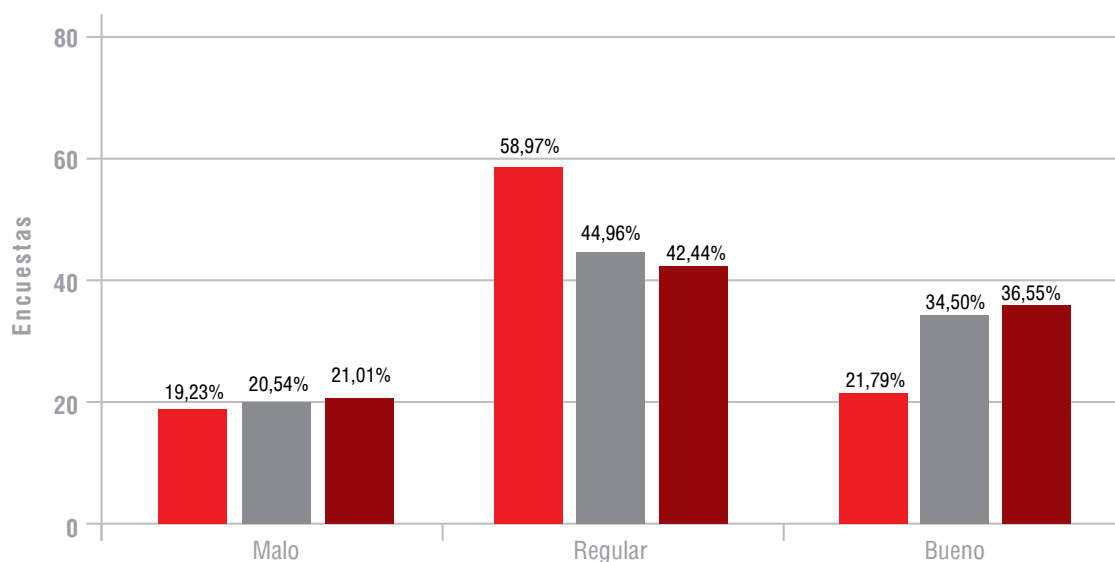
17 La Convención Belem do Pará establece que los Estados deben crear los mecanismos judiciales y administrativos necesarios para asegurar que la mujer objeto de violencia tenga acceso efectivo a resarcimiento, reparación del daño u otros medios de compensación justos y eficaces.

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).

En cuanto a la percepción de las usuarias de la FELCV, en relación al trato recibido, se puede observar una mejora en la gestión 2018, ya que subió de un 22% en 2016 al 37%.

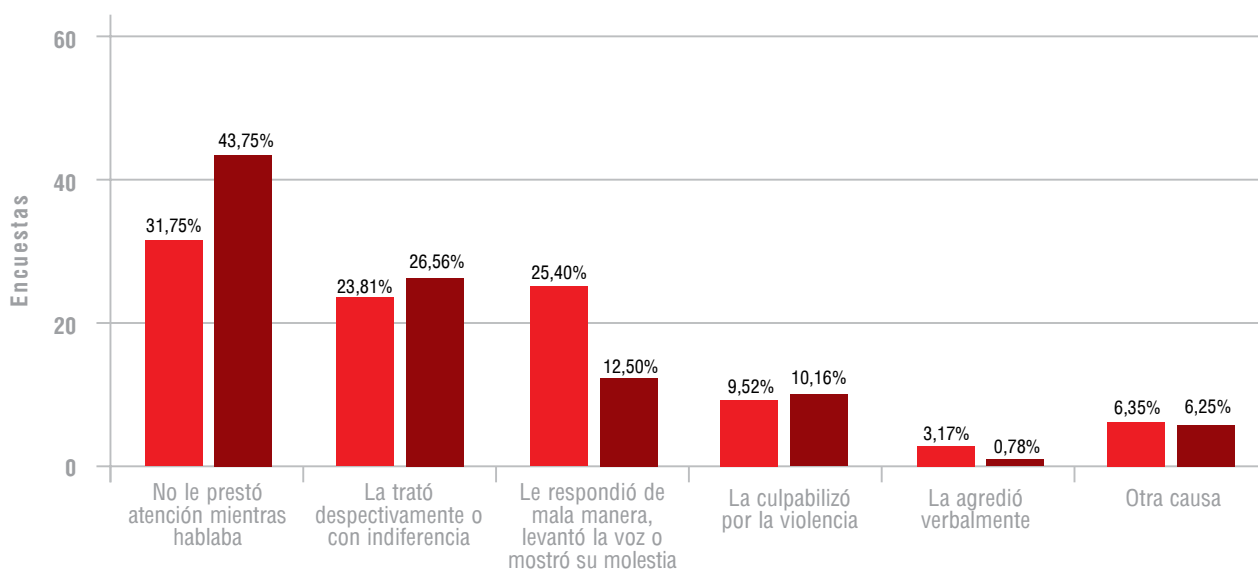
Si bien existe un incremento entre el periodo 2016-2018 respecto al trato considerado bueno, aún no se alcanza un nivel óptimo que denote que el personal especializado de la FELCV brinda un buen trato a todas las mujeres que recurren a esta. Lamentablemente, en 2018 se continuó tropezando con este problema debido a que hubo cambio del personal, aunque el Comando General de la Policía Boliviana emitió en la gestión 2018 una resolución respecto a que los/as investigadores/as de la FELCV deben permanecer en sus funciones por tres años conse-

cutivos. Dicha resolución ayudó a disminuir la frecuencia de estos cambios con relación a la gestión 2017; sin embargo, es evidente que la norma aún no se cumple plenamente.

El porcentaje de percepción respecto a que el “trato es regular” bajó de un 59% al 42%, mientras que el menor porcentaje (de entre el 19% y 21%) corresponde a quienes opinan que “el trato fue malo”; variable que ha tenido un crecimiento leve entre 2016-2018, y que debe ser tomado en cuenta por la FELCV a fin de garantizar un trato prioritario, digno, preferencial, con calidad y calidez, a las mujeres, tal como lo señala el art. 4, numeral 4 de la Ley N° 348¹⁸.

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, comprensión que debería llevar a brindarles un trato acorde a sus situaciones.

Gráfico 2
Percepciones de las usuarias que consideran que el trato en la FELCV fue malo (nacional, 2017 y 2018)



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

Del 100% de usuarias que consideró que el “trato fue malo”, el 44% señalan que se debió a que el/la investigador/a “no le prestó atención mientras hablaba”; dato que se incrementó en un 12% respecto a la anterior gestión. Las causas para esta percepción se desglosan de la siguiente manera: el 27% sintió un “trato despectivo o indiferencia”, percepción que subió un 3% en relación al año anterior; el 12% sintió que “el investigador/a le respondió de mala manera, le levantó la voz o que mostró molestia”, que bajó un 12%; el restante 10% “fue culpabilizada por la violencia recibida”, cifra que se mantuvo con relación al año anterior; y el 1%, que sufrió “agresión verbal”, que bajó un 2%.

18 Ley N° 348, art. 4, numeral 4 “Trato Digno. Las mujeres en situación de violencia reciben un trato prioritario, digno y preferencial, con respeto, calidad y calidez”

Esto nos muestra claramente que algunos de los/as servidores/as policiales continúan sin ofrecer la atención más adecuada para las víctimas de violencia.

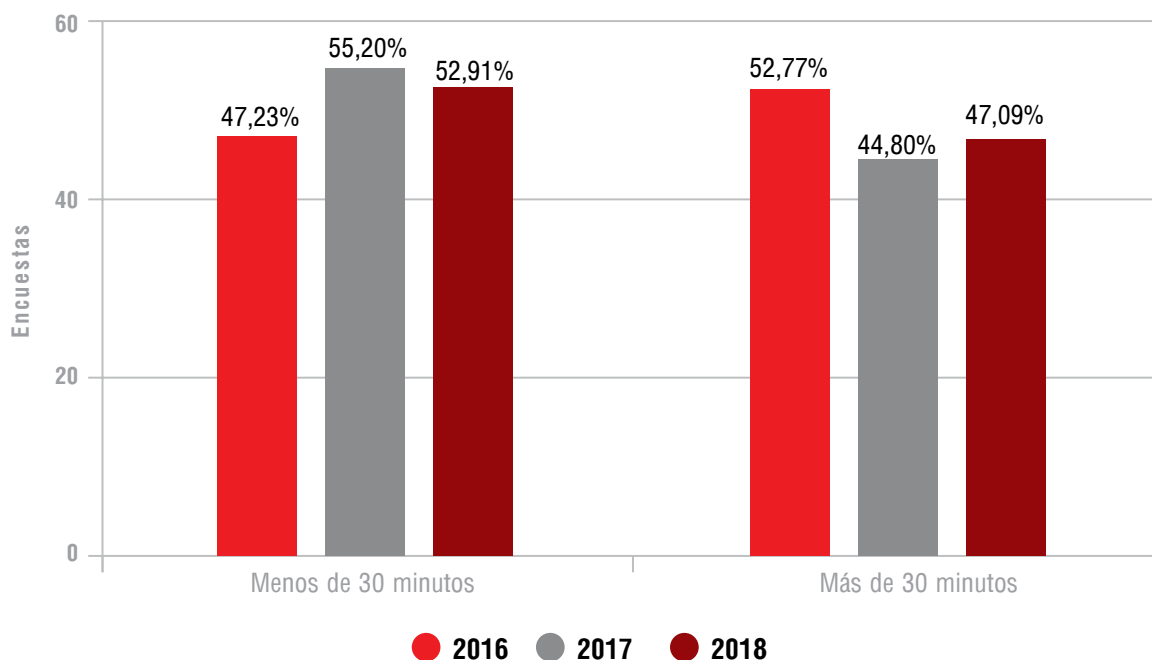
ESTÁNDAR DE LA DEBIDA DILIGENCIA

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.

19

3.1.2. Atención inmediata

Gráfico 3
Percepciones de las usuarias sobre la inmediatez en la atención en la FELCV
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



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

En cuanto a la atención inmediata que los/as servidores/as policiales deben brindar a las mujeres que acuden a esta instancia de denuncia, podemos observar que aumentó el porcentaje de usuarias que esperaron menos de 30 minutos para ser atendidas en la FELCV: del 47% en 2016 al 53% en 2018.

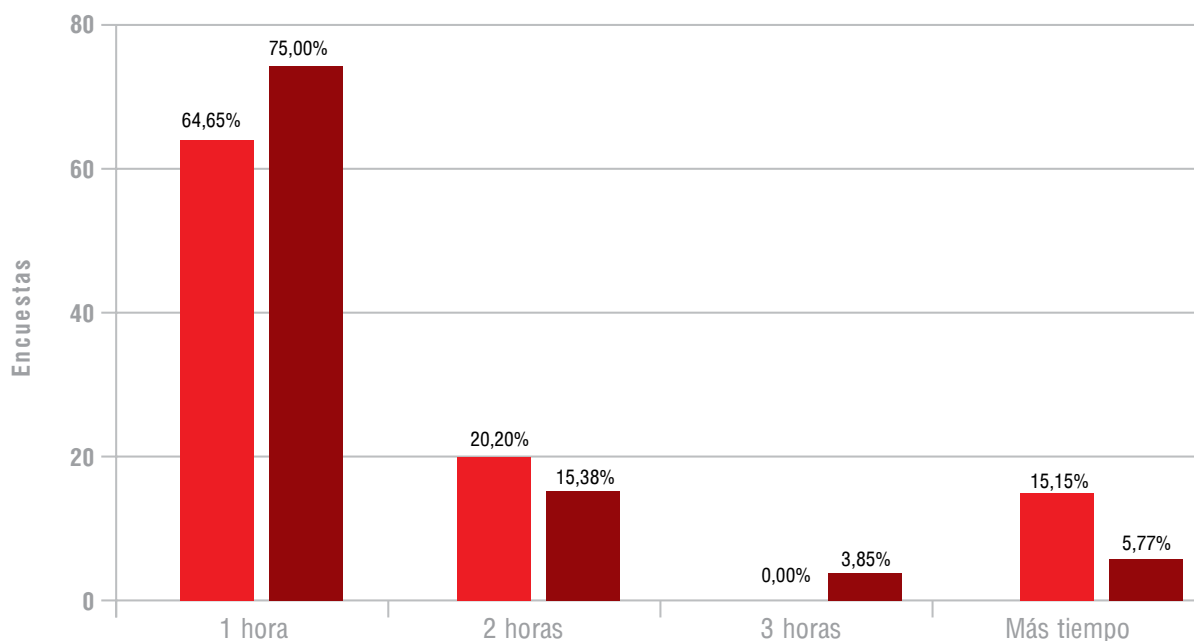
19 CIDH, “Acceso a la justicia para mujeres víctimas de violencia en las Américas”, 2007, párrafo 11.

A pesar de este incremento para 2018, en 2017 el porcentaje de las mujeres que “esperaron menos de 30 minutos” fue superior con todo, en 2017 el porcentaje ya que llegó al 55%, y preocupa que el porcentaje haya bajado en 2018.

Como ya se había señalado en anteriores informes, esto puede deberse a que el tiempo de espera, en la mayoría de los casos, está en función de la cantidad de víctimas que acuden a la FELCV, y que el número de servidores/as policiales con los que cuenta cada oficina —particularmente después de fines de semanas, feriados y días festivos, que es cuando más casos se presentan— no sea suficiente.

Otro detalle muy importante a ser tomado en cuenta, y que no ha cambiado durante estos últimos años, es el número de efectivos policiales con que cuenta la FELCV en los diferentes municipios, en especial en ciudades intermedias o municipios rurales, que continúan teniendo de uno a dos servidores/as policiales, lo que, en definitiva, hace difícil cumplir a cabalidad con la atención que requieren las mujeres en situación de violencia.

Gráfico 4
Percepciones de las usuarias sobre cuánto tiempo extra tuvieron que esperar para ser atendidas en la FELCV (nacional, 2017 y 2018)

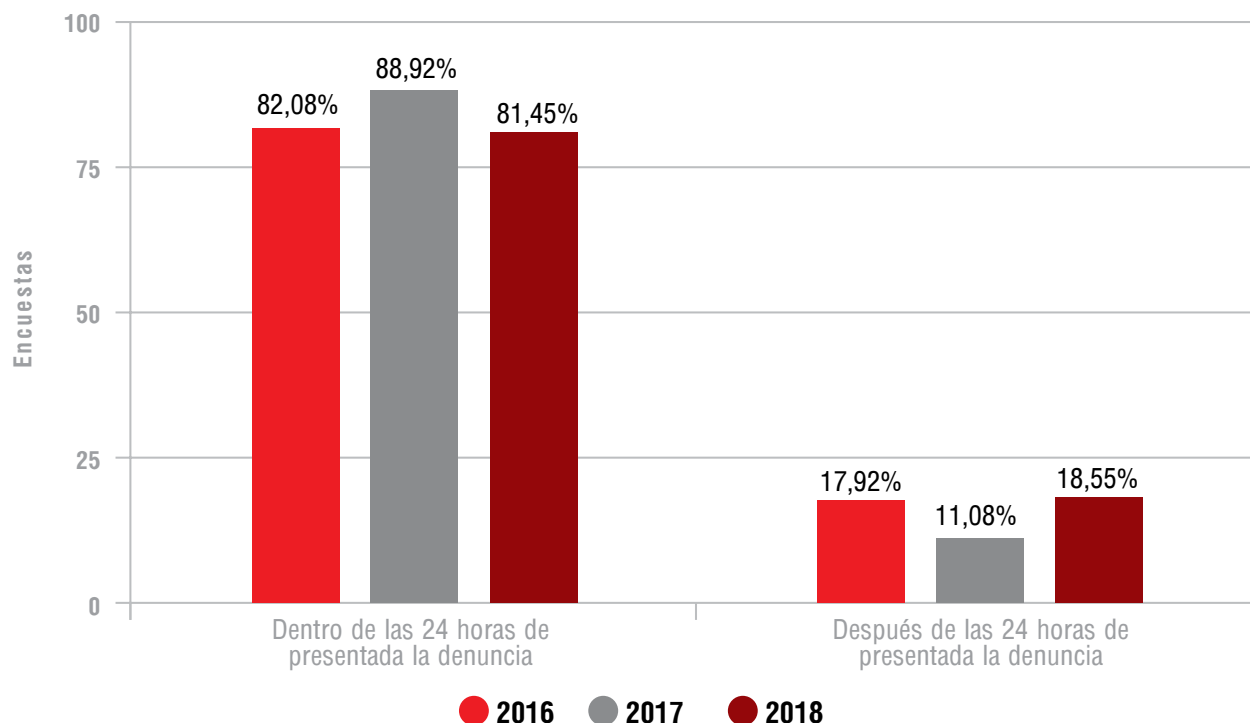


Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Del total de las usuarias que “esperaron más de 30 minutos” para ser atendidas en la FELCV en la gestión 2018, el 75% “esperó más de una hora”; el 15% hasta “dos horas” y el 8% “más de tres horas”. Estos datos corroboran lo anteriormente señalado: la falta de servidores/as policiales está haciendo que las mujeres que quieren poner una denuncia o tienen que hacer el seguimiento de su caso deben esperar durante horas; esto las cansa y desencadena el abandono o desistimiento del caso.

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, 2016, 2017 y 2018)



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

La toma de declaración de la víctima es una de las actuaciones fundamentales que deben realizar los/as servidores/as policiales, inmediatamente después de que se da a conocer un hecho de violencia. De acuerdo a los datos, podemos observar que la inmediatez para la toma de declaraciones ha bajado en el periodo 2016-2018, de un 82% a un 81%, cuando en 2017 alcanzó el 89%.

Se debe tomar en cuenta que la inmediatez obedece en muchos casos a que la intervención policial se produce a través 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 sentar denuncia inmediatamente después del hecho. En ambos casos, la toma de declaración es inmediata, práctica habitual que ayuda a que el proceso sea ágil en los primeros momentos de la investigación. Si la víctima decide abandonar la denuncia, se debe contar con su declaración, lo que permitirá continuar con la investigación de oficio, tal cual lo establece el protocolo de atención de la FELCV²⁰.

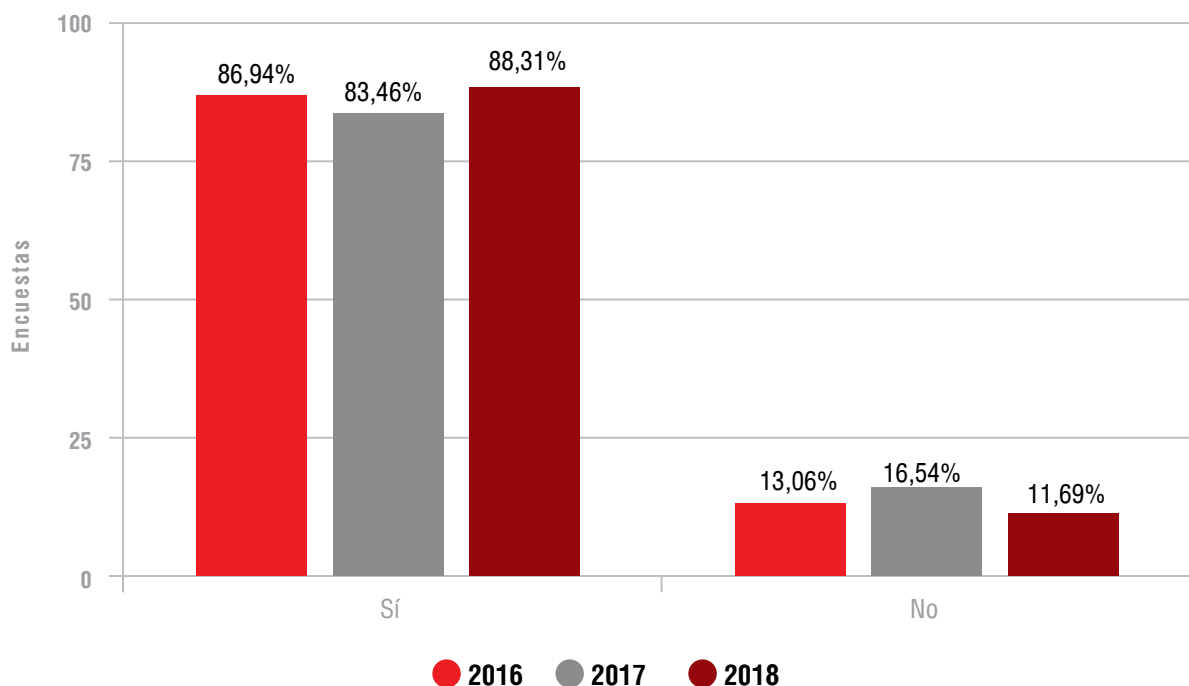
²⁰ Según el Protocolo de la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia "Genoveva Ríos", 10.3.2 Acciones a realizar: Se procederá a la inmediata y exhaustiva toma de declaración informativa policial de la víctima y los testigos, si los hubiera, utilizando la respectiva acta de declaración; será recibida por el funcionario/a asignado/a 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, 2017 y 2018)

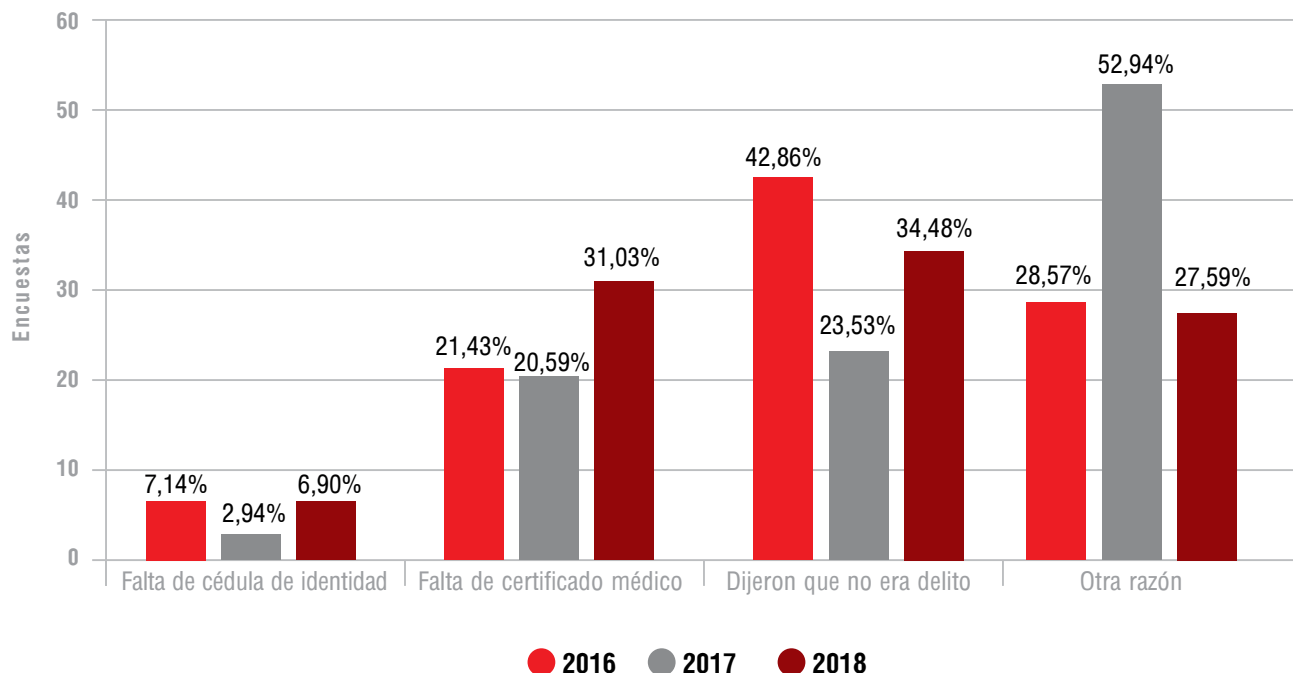


Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

En cuanto a la recepción de la denuncia que debe realizar la FELCV, se muestra que entre 2016 a 2018 se incrementó de un 87% al 88%. Aunque no es un incremento muy alto, hay una mejora. El porcentaje de casos en los que la denuncia fue recibida es alto, lo que es muy positivo. Sin embargo, es necesario analizar las causas en aquellos casos en los que no se aceptó la denuncia, pues algunas de ellas se deben a formalidades que contradicen la Ley N° 348, la que expresamente señala que la denuncia no podrá ser rechazada por no adjuntarse pruebas o por el incumplimiento de otras formalidades²¹.

21 Arts. 4 y 97 de la Ley N° 348.

Gráfico 7
Causas por las que no recibieron su denuncia en la FELCV
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



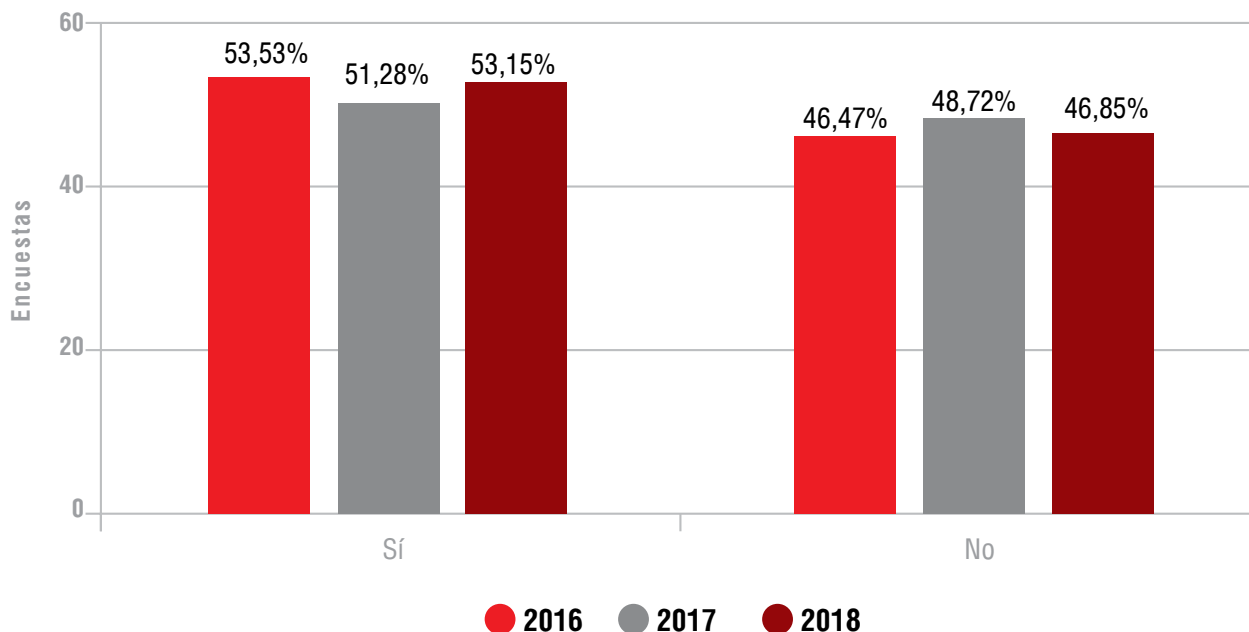
Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Del total de denuncias no admitidas en la FELCV en las gestiones 2016-2018, las causas son: “falta de cédula de identidad”, que subió del 7% al 10%; “falta de certificado médico”, que subió de un 21% al 31%; por “no tratarse de un delito”, que bajó del 43% al 35%; y “por otra razón”, que subió del 29% al 28%.

Un dato que llama la atención entre la gestión 2017 y 2018 es que la respuesta “por otra razón”, bajó del 53% a 28%, lo que nos muestra claramente una menor discrecionalidad y que los servidores/as policiales estarían recibiendo las denuncias sin poner obstáculos. No obstante, si se trata de violencia psicológica, existe el requerimiento de contar con el informe psicológico, o que el caso no pueda ser atendido en ese municipio porque se habría producido en otro municipio, por un tema de jurisdicción. Estas situaciones llevan a que la víctima, en ocasiones, decida no continuar con la denuncia, por lo que deberían revisarse.

Aprehensión del presunto responsable

Gráfico 8
Casos en los que se procedió a la aprehensión del presunto responsable
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



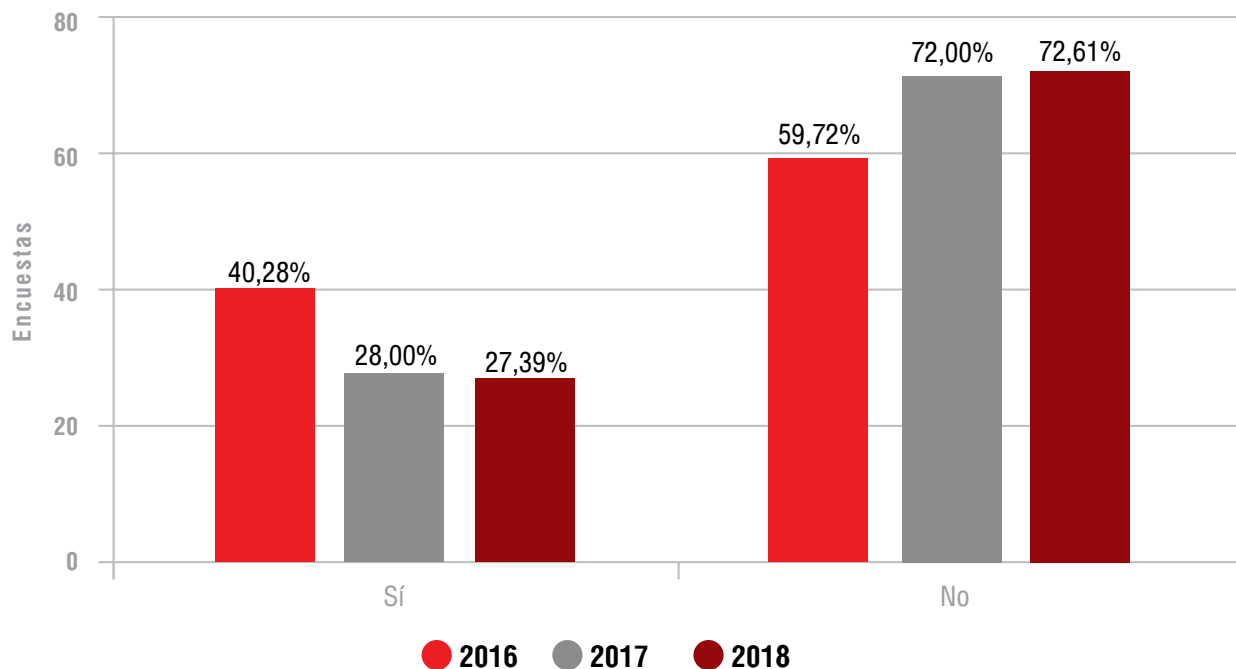
Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Respecto a la “aprehensión del posible responsable”, el porcentaje bajó entre 2016 y 2018, pero no de manera considerable, ya que del 54% en 2016 llegó a 53% en 2018. No se debe olvidar que es importante aprehender al agresor, especialmente cuando la vida de la víctima corre peligro: un nuevo hecho de violencia puede desembocar en femicidio.

Que se haya aprehendido al agresor le dará a la mujer la certeza de que el sistema está respondiendo a su denuncia, y permitirá al Ministerio Público agilizar la investigación y solicitar las medidas cautelares que correspondan.

3.1.3. Auxilio inmediato, seguimiento y acompañamiento

Gráfico 9
Usuaris que necesitaban atención médica al llegar a la FELCV
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



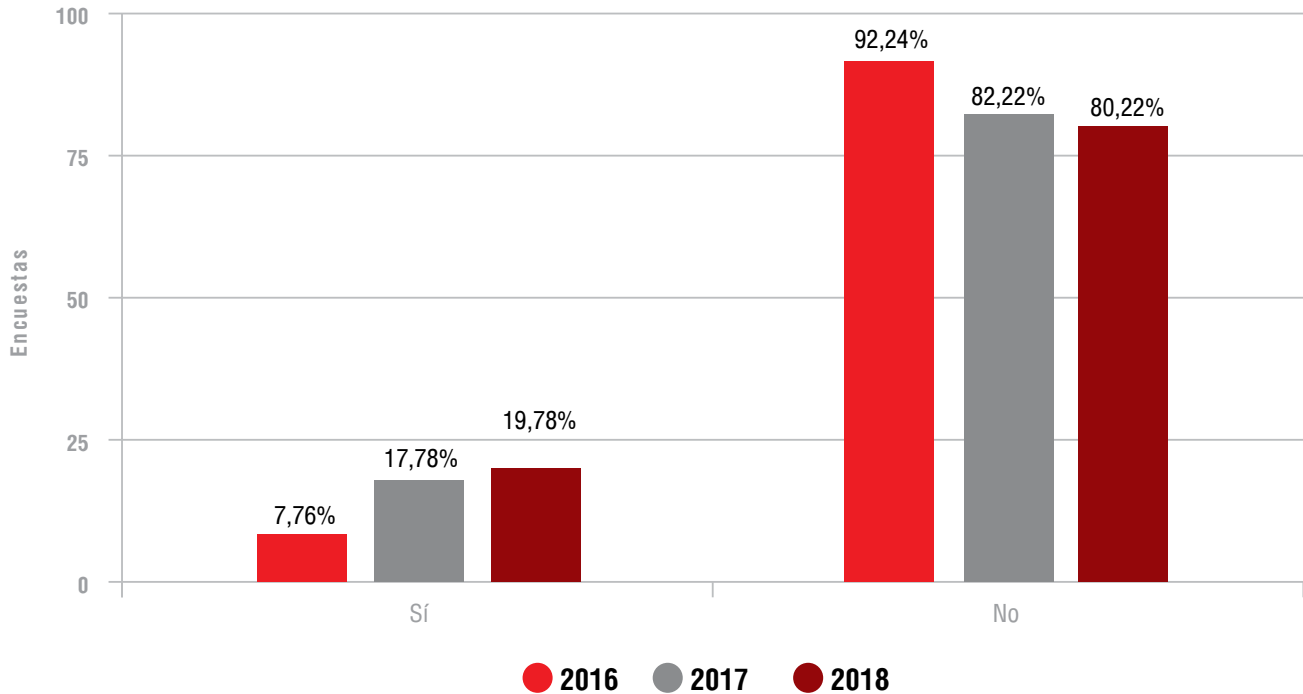
Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

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

De las respuestas vertidas por las usuarias, se puede ver claramente que entre 2016 y 2018 el porcentaje de mujeres que necesitaban atención médica al llegar a la FELCV bajó del 40% al 27%. Esto que no significa que las mujeres no estén siendo agredidas físicamente, y es posible que ellas acudan directamente al servicio de salud.

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

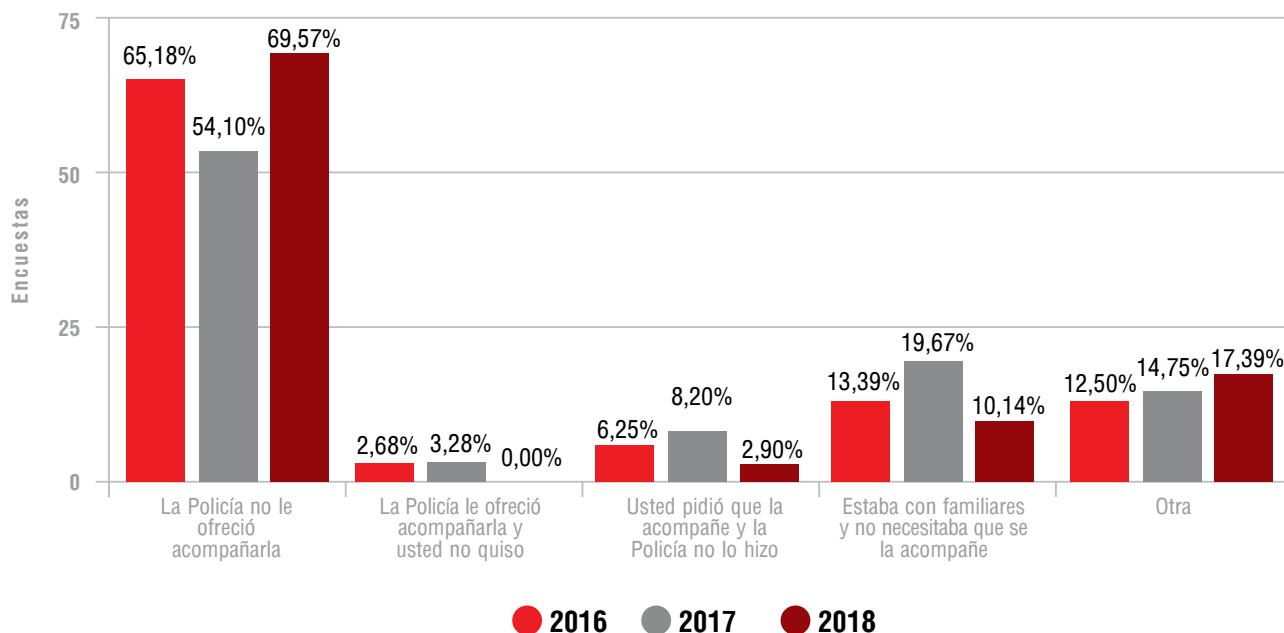
Gráfico 10
Casos en los que la FELCV acompañó a las usuarias heridas a centros de salud
(nacional, 2015, 2016 y 2017)



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

El dato sobre el acompañamiento a las mujeres que requerían atención médica al acudir a la FELCV, del 8% que fueron acompañadas en la gestión 2016, subió al 20% en 2018. Esta mejora, aunque notable, está todavía muy lejos del nivel óptimo, pues el 80% de mujeres que lo requerían no fueron acompañadas.

Gráfico 11
Causas por las que la FELCV no acompañó a las usuarias heridas a servicios de salud
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



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

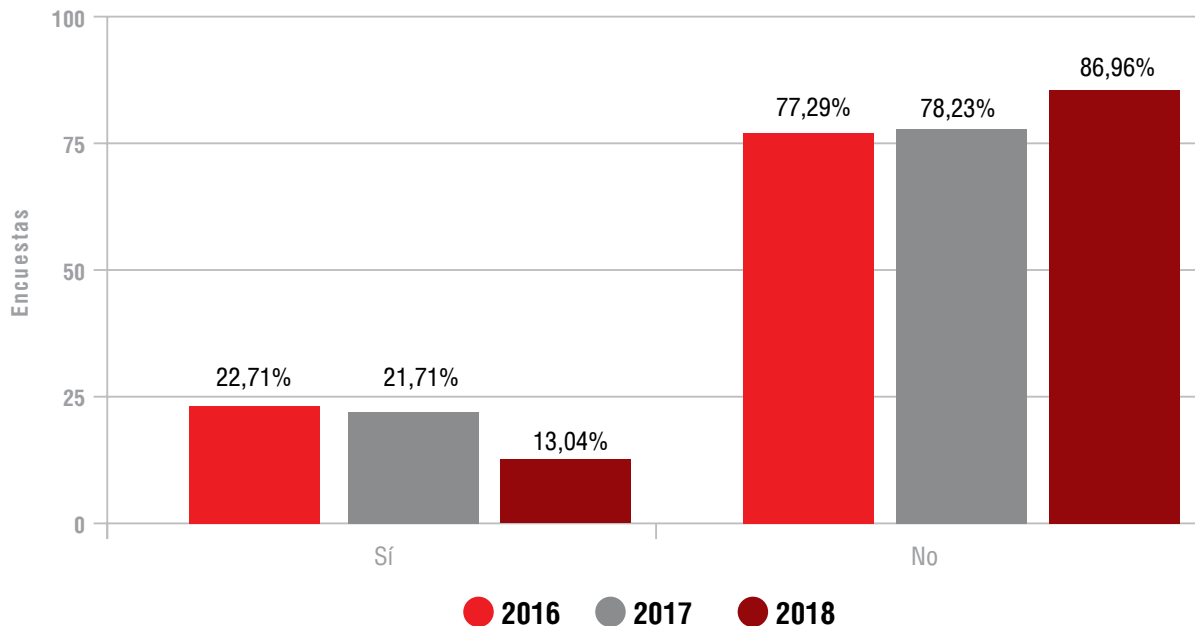
Las usuarias de la FELCV fundamentaron su respuesta de que la FELCV no las acompañó al servicio de salud porque “no les ofrecieron acompañarlas”: 65% en 2016, 70% en 2018. Los casos en que “la policía le ofreció acompañarla y la mujer no quiso” bajaron del 3% al 0%; porque “la mujer estaba con familiares y no necesitaba que se la acompañe” bajaron del 13% al 10%; los casos en los que “la usuaria pidió que la acompañe y la policía no lo hizo” bajaron del 6% al 3%.

El que el dato “la policía no ofreció acompañar a la víctima al servicio de salud” haya subido porcentualmente significa que los/as servidores/as policiales estarían incumpliendo con una de las funciones de la FELCV claramente señalada en su Protocolo de Atención²³, y muchas mujeres no la solicitan porque la desconocen.

Una de las razones para este incumplimiento puede deberse a que, en muchos casos, no se cuenta con el tiempo, los medios o personal suficiente para hacerlo, lo cual muestra que deben fortalecerse las capacidades de la FELCV para poder brindar una atención inmediata a las víctimas, en especial, en lo concerniente al número de efectivos y vehículos para trasladarlas.

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 al maltrato físico, es importante persuadir a la mujer sobre la conveniencia de trasladarse al centro de salud para la constancia de las posibles lesiones y su atención”.

Gráfico 12
Casos en los que las usuarias de la FELCV solicitaron ser acompañadas a un lugar seguro
(nacional, 2016, 2017 y 2018)

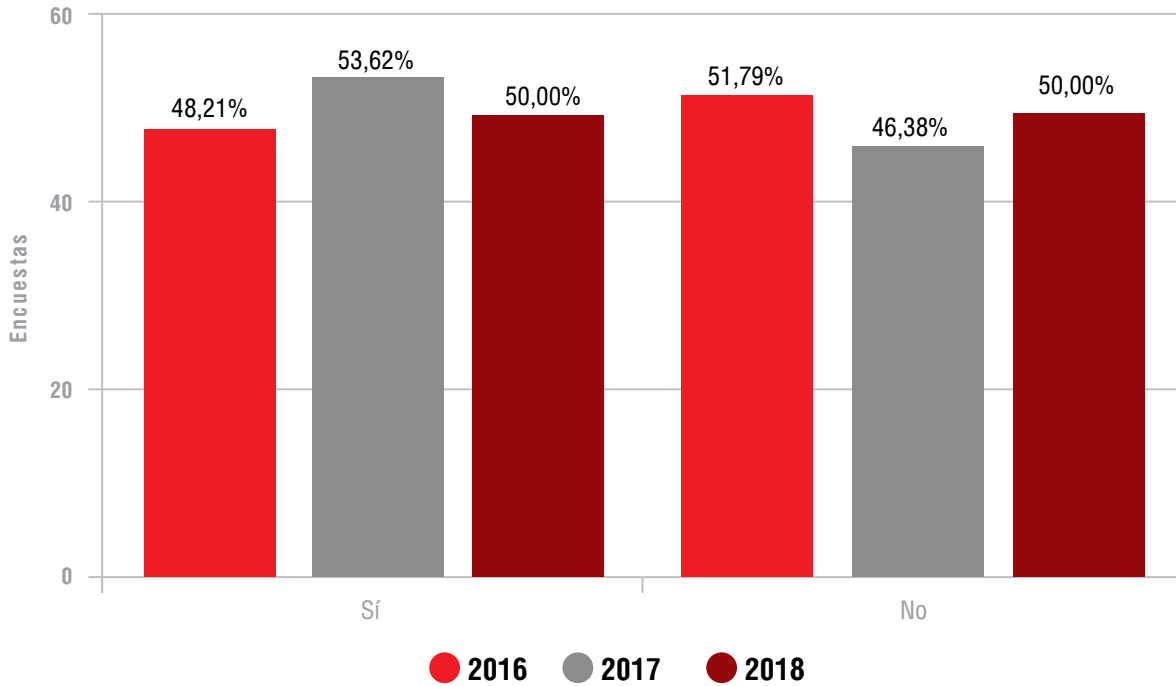


Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

De los datos obtenidos, se puede observar que en el periodo 2016-2018 las mujeres que “solicitaron a la FELCV ser acompañadas a un lugar seguro” bajó del 28% al 13%.

Si bien algunas mujeres no requieren acompañamiento porque están con algún familiar, amiga u otra persona de confianza, los/as servidores/as policiales no deben olvidar que esta es una de sus funciones y que deben ofrecer ese acompañamiento a las víctimas, para que estas se sientan seguras y protegidas por la autoridad policial.

Gráfico 13
Casos en los que las usuarias solicitaron ser acompañadas al lugar seguro y la FELCV no lo hizo
(nacional, 2016, 2017 y 2018)

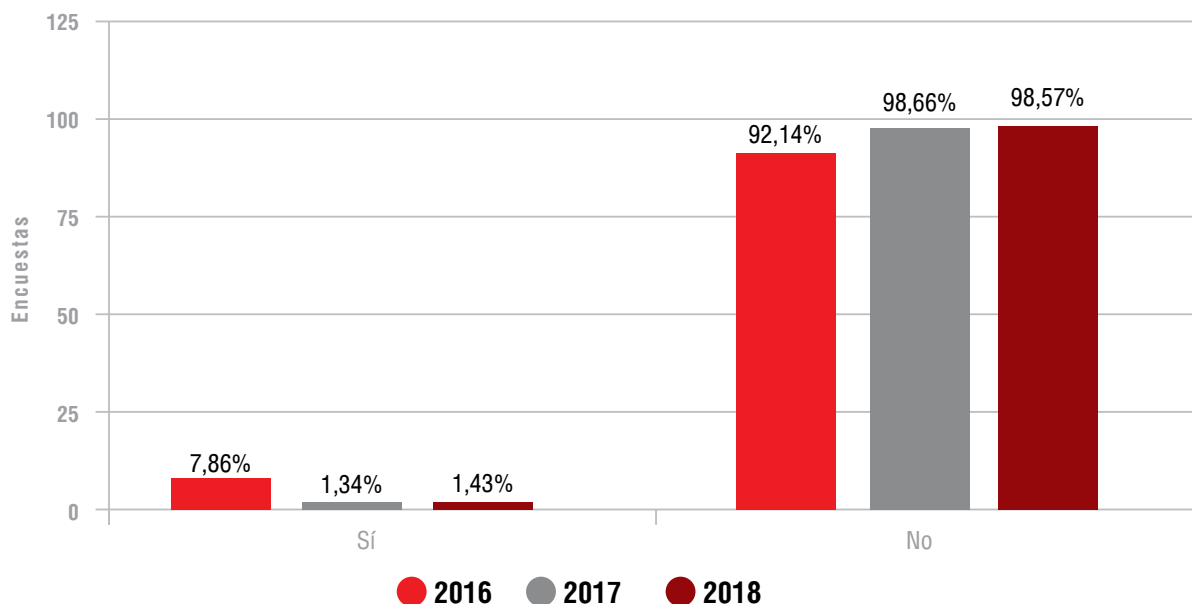


Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Cuando las mujeres solicitaron a la FELCV “ser acompañadas a un lugar seguro” luego de presentar la denuncia, la FELCV realizó este acompañamiento en el 48% de los casos el año 2016, y en el 54% en la gestión 2017, pero bajó al 50% en 2018. Esta situación es preocupante porque las mujeres que presentan una denuncia contra sus agresores están en una situación de mayor vulnerabilidad.

Seguimiento de 72 horas a la situación de las usuarias

Gráfico 14
Casos en los que la FELCV realizó seguimiento de 72 horas a las usuarias luego de presentada la denuncia, según revisión de procesos (nacional, 2016, 2017 y 2018)



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

Tal como en años anteriores, de acuerdo al monitoreo realizado en la revisión de procesos judiciales sobre hechos de violencia, se pudo verificar que en muy pocos casos se encontró el informe de seguimiento de 72 horas que deben realizar los/as investigadores/as policiales después de presentada la denuncia.

Uno de los justificativos señalados por los mismos servidores/as policiales es que no cuentan con el tiempo suficiente para realizar este seguimiento de 72 horas, a pesar de que no en todos los casos es necesario ir al domicilio de la víctima; basta con efectuar una llamada telefónica y consultarle si se encuentra bien, si el agresor la buscó, amenazó y otras preguntas pertinentes al caso.

De acuerdo a los datos encontrados en los procesos revisados durante la gestión 2016, solo se habría realizado este seguimiento en un 8%; en 2017 y 2018 solo se llegó al 1%. Es decir que durante los dos últimos años, en el 99% de los casos no se habría hecho el seguimiento, o al menos no se cumplió con el deber de elaborar informes específicos, tal como lo señala el art. 54 numeral 11 de la Ley N° 348²⁴ y su reglamento.

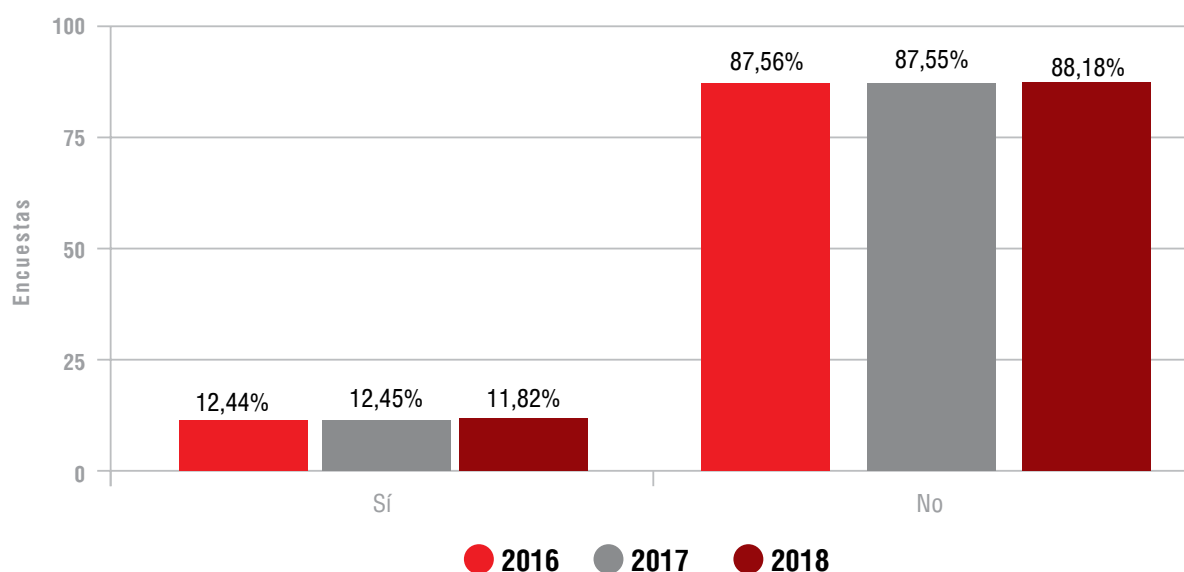
²⁴ Ley N° 348, art. 54 (Plataforma de atención y recepción de denuncias) Numeral 11: "Hacer seguimiento a la mujer por setenta y dos (72) horas, con el fin de garantizar la eficacia de la protección brindada a la mujer en situación de violencia y las otras personas que estuvieran en riesgo".

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.

25

Gráfico 15
Casos en los que la FELCV realizó el seguimiento de 72 horas a las usuarias
luego de presentada la denuncia según encuestas
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



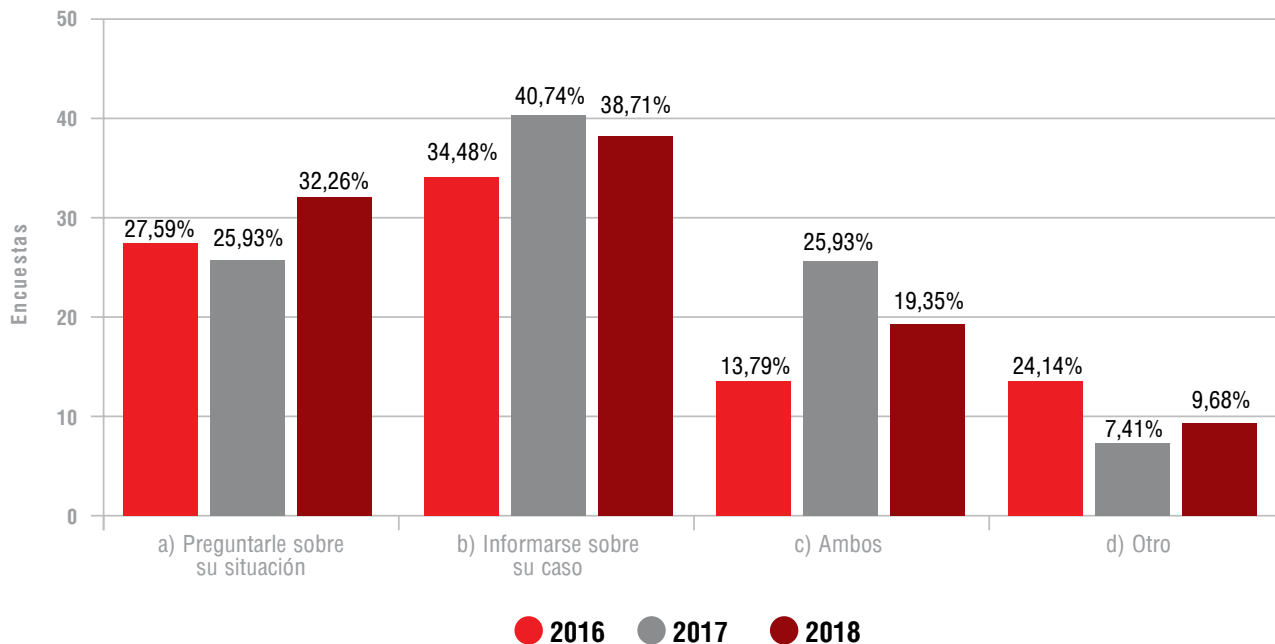
Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Otra de las fuentes de verificación de datos fueron las entrevistas a las usuarias de la FELCV, a quienes se les consultó sobre si la o el investigador a cargo de su caso habría realizado el seguimiento de las 72 horas después de haber puesto su denuncia. En el periodo 2016-2018 los casos en los que se respondió que hubo el seguimiento se mantuvo en el 12%, frente al 88% en que no se habría realizado dicho seguimiento. Este dato es un poco más alto que el recogido mediante la revisión de procesos, y que confirma que no se estaría cumpliendo con la elaboración de informes de seguimiento de 72 horas.

Lamentablemente, con el justificativo de falta de tiempo por la recargada carga laboral de investigadores e investigadoras de la FELCV, muchas de las víctimas pueden ser agredidas nuevamente, e incluso ser víctimas de feminicidio.

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

Gráfico 16
Motivos por los que la FELCV realizó el seguimiento de 72 horas
(nacional 2016, 2017 y 2018)

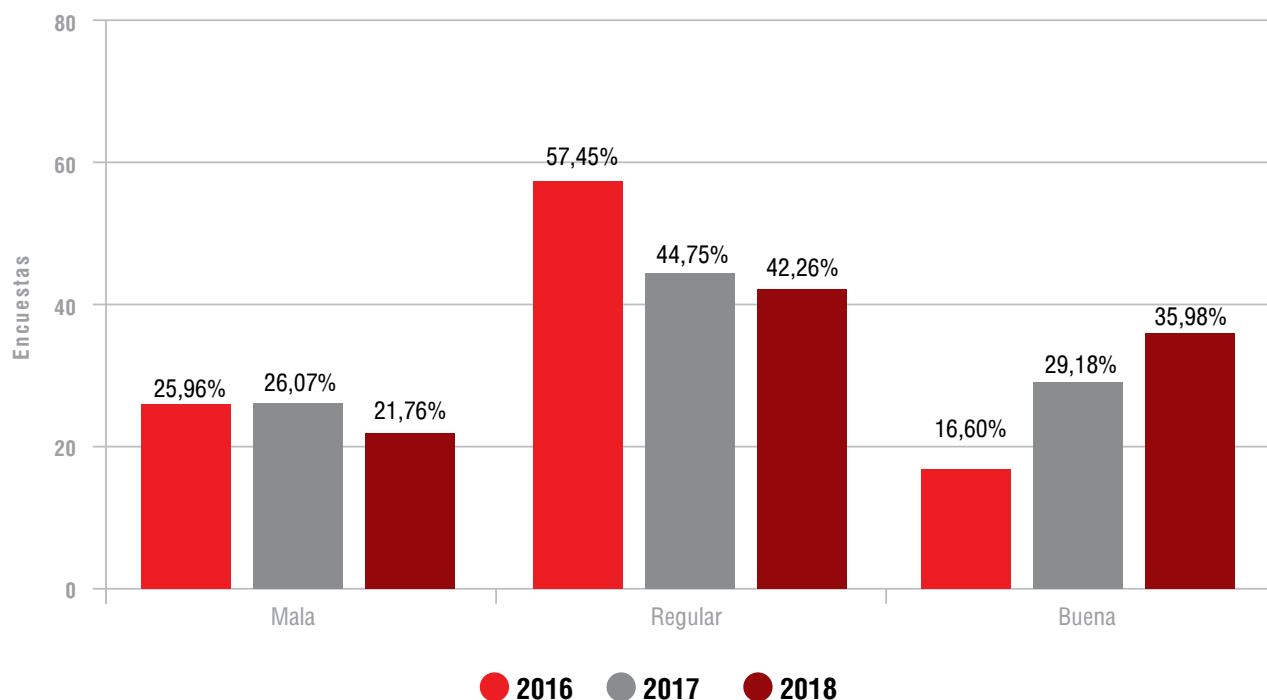


Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos)

Sobre el total de casos en los que la FELCV habría realizado el seguimiento de las 72 horas después de la denuncia, en el periodo 2016-2019: subieron del 28% al 32% los casos en que “se contactó a la mujer para saber cómo se encontraba un” subieron del 34% al 39%; los casos en los que “la comunicación fue para informarle sobre su proceso” subieron del 14% al 19%; aquellos casos en los que “se la contactó tanto para informarle sobre su proceso como para conocer su situación actual. Los casos en los que se la contactó por otras razones bajaron del 24% al 10%.

3.1.4. Información clara, veraz y oportuna

Gráfico 17
Percepción de usuarias sobre la calidad de la orientación recibida en la FELCV
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



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

Una mujer que se encuentra en una situación de violencia necesita saber lo que va a suceder con su situación. Para ello requiere contar con una información clara y completa sobre los pasos legales que va seguirse en su caso a partir de la denuncia, las instituciones que están a su servicio y la pueden apoyar con patrocinio legal y apoyo psicológico-social u otras instancias que la apoyen en su proceso.

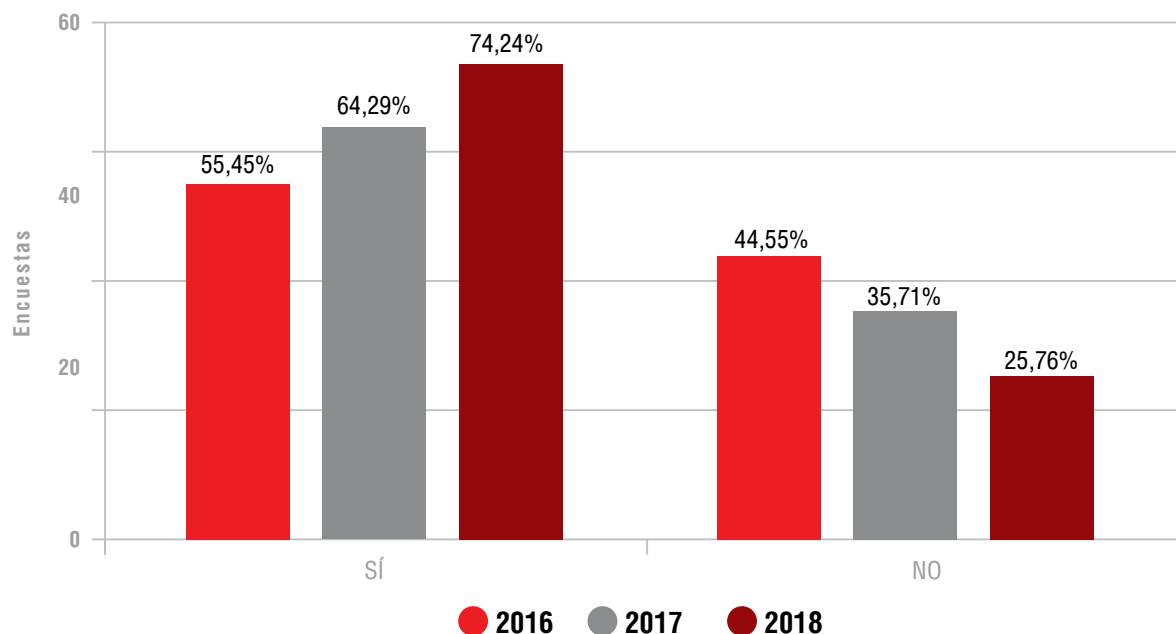
La respuesta de las usuarias respecto a que la calidad de la orientación que le brindaron en la FELCV fue buena subió del 16% al 36% en el periodo 2016-2018, es decir que hubo un incremento del 20%, dato que refleja que los/as servidores/as policiales han mejorado la orientación que brindan a las usuarias de acuerdo a su protocolo de atención²⁶. Ello puede ser consecuencia de que desde la Dirección Nacional de la FELCV se intensificaron la capacitación y los instructivos al personal para realizar esta tarea de mejor manera.

Respecto a la percepción de “una mala orientación”, esta bajó en 4% en el periodo 2016-2018; en cuanto a la orientación valorada como regular, descendió del 57% al 42%.

²⁶ 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 8.3.13 Informar a la víctima sobre sus derechos y medidas de protección: “Se debe informar a la víctima sobre los derechos básicos que la amparan por ley, entre ellos, el derecho a recibir patrocinio legal, atención psicológica, médica y trabajo social”.

Información recibida en la FELCV

Gráfico 18
Usuarías de la FELCV que recibieron información sobre su proceso
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



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

También se consultó a las usuarias que acudieron a la FELCV sobre la calidad de la orientación que les dieron sobre su proceso, y la valoración positiva subió del 55% al 74% de la gestión 2016 a la 2018. Es un resultado muy positivo, conforme con lo que señala el protocolo de atención de la FELCV²⁷.

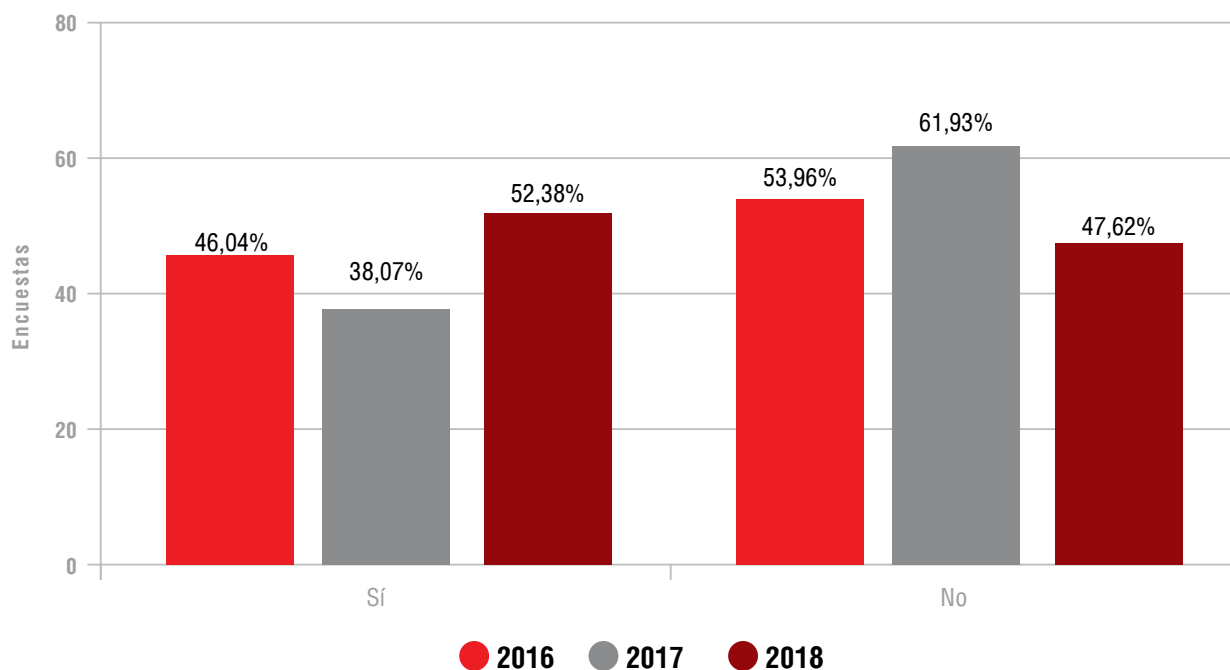
²⁷ Protocolo de la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia "Genoveva Ríos" para la atención de casos en el marco de la Ley N° 348, numeral 8.3.14. Absolver todas las dudas a las víctimas: "Es importante que la víctima sea orientada sobre las medidas de protección y pasos legales a seguir absolviéndola de todas sus dudas".

ESTÁNDAR DE LA DEBIDA DILIGENCIA

La CIDH destaca que en la mayoría de los países las víctimas y sus familiares no tienen información sobre la forma de acceder a instancias judiciales de protección, ni sobre el procedimiento de los casos, ni sobre cómo contribuir a la investigación y esclarecimiento de los hechos²⁸. 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”²⁹. 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”³⁰

28 29 30

Gráfico 19
Usuaris de la FELCV que recibieron información sobre los servicios disponibles (nacional, 2016, 2017 y 2018)



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

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

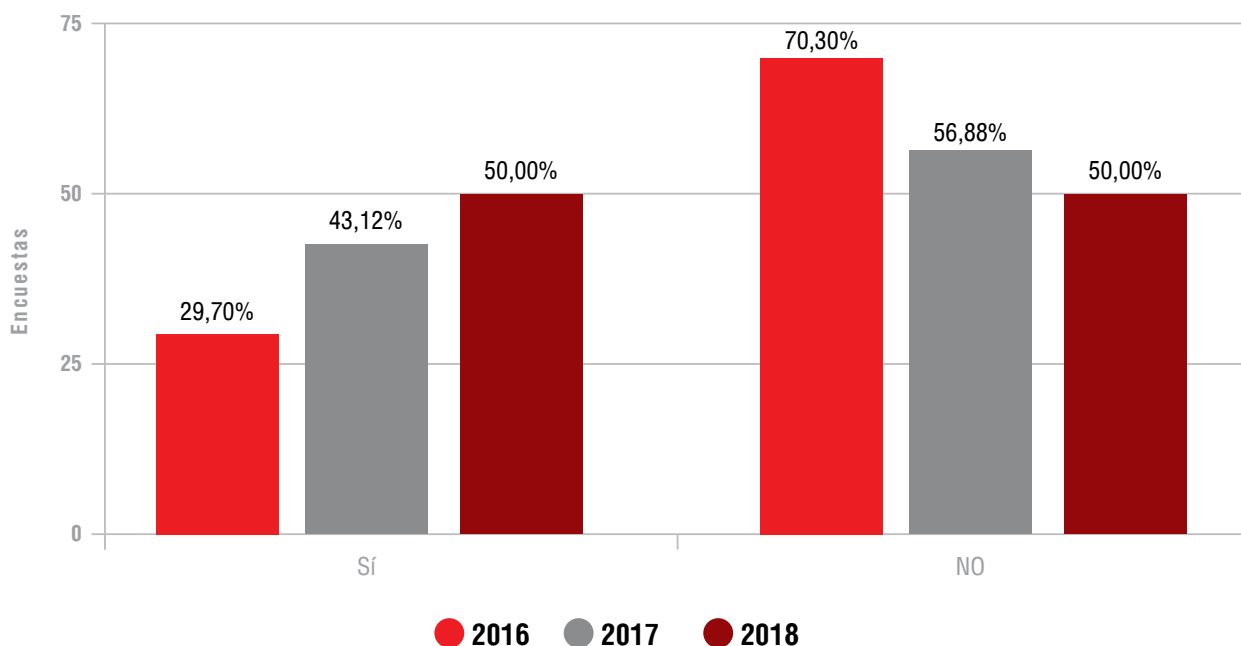
29 Corte IDH: “Caso Zambrano Vélez y otros vs. Ecuador”, Sentencia de Fondo, Reparaciones y Costas, 2007, punto resolutivo número 6.

30 Corte CIDH “Caso Ríos y otros”, Sentencia de 28 de enero de 2009, párrafo 284; “Caso García Prieto 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.

Otro aspecto muy importante es recibir información sobre los servicios que pueden ayudar a la mujer en situación de violencia, como ser la atención de un/a abogado/a, un/a psicólogo/a, remitirla a la casa de acogida, brindarle servicio de salud, etc. Ello ayudará a que la víctima pueda contar con todo el asesoramiento y la especialidad necesaria de las diferentes disciplinas, para continuar con su denuncia, investigación y tramitación de su proceso, así como para recibir una atención integral.

Durante la gestión 2016-2018, el porcentaje de mujeres en situación de violencia que “recibieron información sobre otros servicios disponibles” subió del 46% al 52%³¹.

Gráfico 20
Usuaris de la FELCV que recibieron información sobre las medidas para su seguridad
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



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

Una mujer en situación de violencia debe contar con la información necesaria para tomar medidas para su seguridad, ya que se han producido casos en los que, pasado un tiempo, los agresores vuelven a cometer nuevos hechos de violencia contra ellas. Por ello, una forma de resguardar la vida de la mujer es desarrollando un plan de seguridad con ellas.

De acuerdo a los datos obtenidos, entre 2016 y 2018 hubo un incremento del 30% al 50% sobre la “información recibida por las víctimas en relación a las medidas de seguridad”. Al respecto, cabe señalar que la FELCV

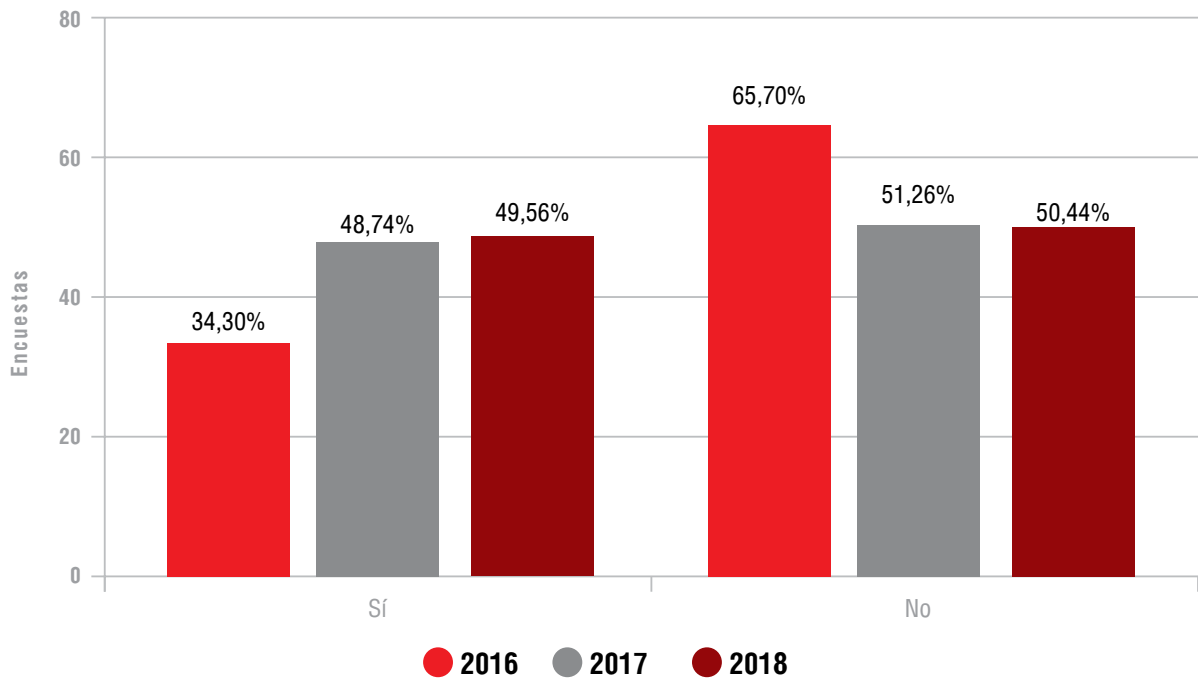
³¹ Protocolo de la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia “Genoveva Ríos” para la atención de casos en el marco de la Ley N° 348, numeral 8.3.13. Informar a la víctima sobre sus derechos y medidas de protección: “Proporcionar de forma impresa en lo posible los datos sobre las instituciones que otorgan apoyo legal y psicosocial gratuito en su municipio y en todo el país, a las cuales se la puede canalizar para su propia atención.”

ha producido material informativo con fines preventivos para las víctimas, y que se entrega al momento de recibir la denuncia.

Por otra parte, el porcentaje de usuarias que no recibieron esta información entre 2016-2018 bajó del 70% al 50%, dato que muestra que los/as servidores/as policiales están proporcionando esta información. Esta es una medida importante para ayudar a las mujeres a tomar las medidas necesarias para su seguridad.

Entrega de la copia de la denuncia

Gráfico 21
Usuaris de la FELCV que recibieron copia de la denuncia
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



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

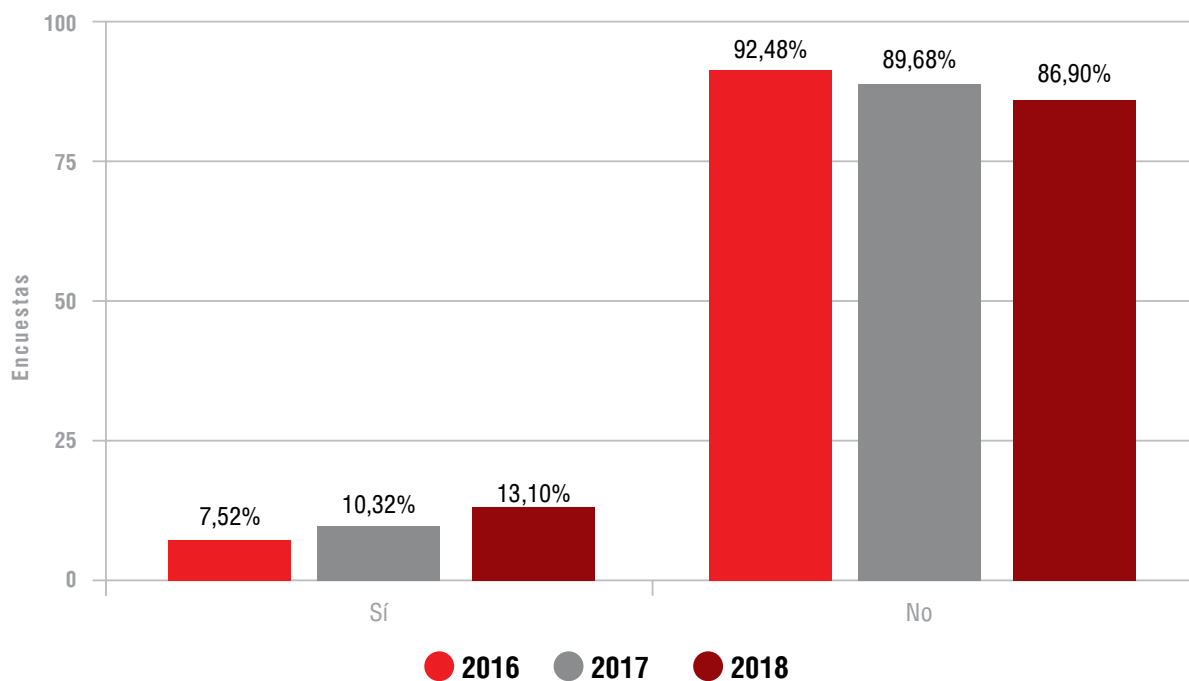
Las mujeres que acuden a presentar una denuncia a la FELCV deben recibir una copia de la misma, como señala el Protocolo de la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia “Genoveva Ríos” para la atención de casos en el Marco de la Ley N° 348, en su numeral 8.3.15: “Leer y entregar copia del Formulario de Recepción de la Denuncia”, y de acuerdo con el Código de Procedimiento Penal³².

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

El porcentaje de usuarias entrevistadas a quienes se les entregó la copia de la denuncia subió del 34% al 50% entre 2016 y 2018, lo que nos demuestra que los/as servidores/as de la FELCV estarían entregando dicha copia en un mayor porcentaje.

3.1.5. Atención integral

Gráfico 22
Usuaris de la FELCV que recibieron atención multidisciplinaria
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



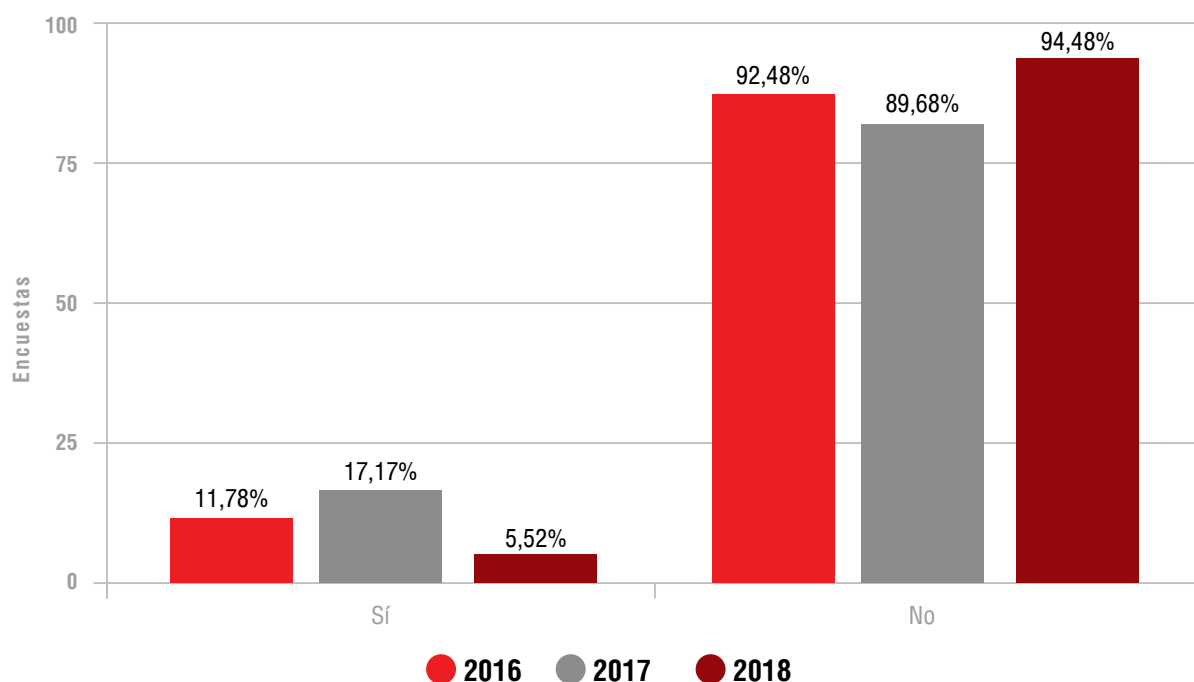
Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Uno de los servicios con los que debe contar la FELCV es un equipo multidisciplinario, que trabaje en la contención de las víctimas que acuden a esta. La mayor parte de las oficinas de la FELCV no cuentan con este equipo que es tan necesario en la atención de casos. También debe contar con los informes multidisciplinarios, de acuerdo al caso.

Las víctimas que recibieron atención de un personal multidisciplinario en la FELCV el año 2016 fueron el 8%; el 10% en 2017; el 13% en 2018. Esto muestra que el 87% de las usuarias no recibieron este servicio en la FELCV en las tres gestiones, porque esta, a casi seis años de promulgación de la Ley N° 348, no cuenta aún con este personal en la mayoría de sus oficinas.

3.1.6. Valoración de riesgo y efectividad de medidas de protección

Gráfico 23
Casos en los que se realizó la valoración de riesgo de la víctima en la FELCV
(nacional, 2016, 2017 y 2018)

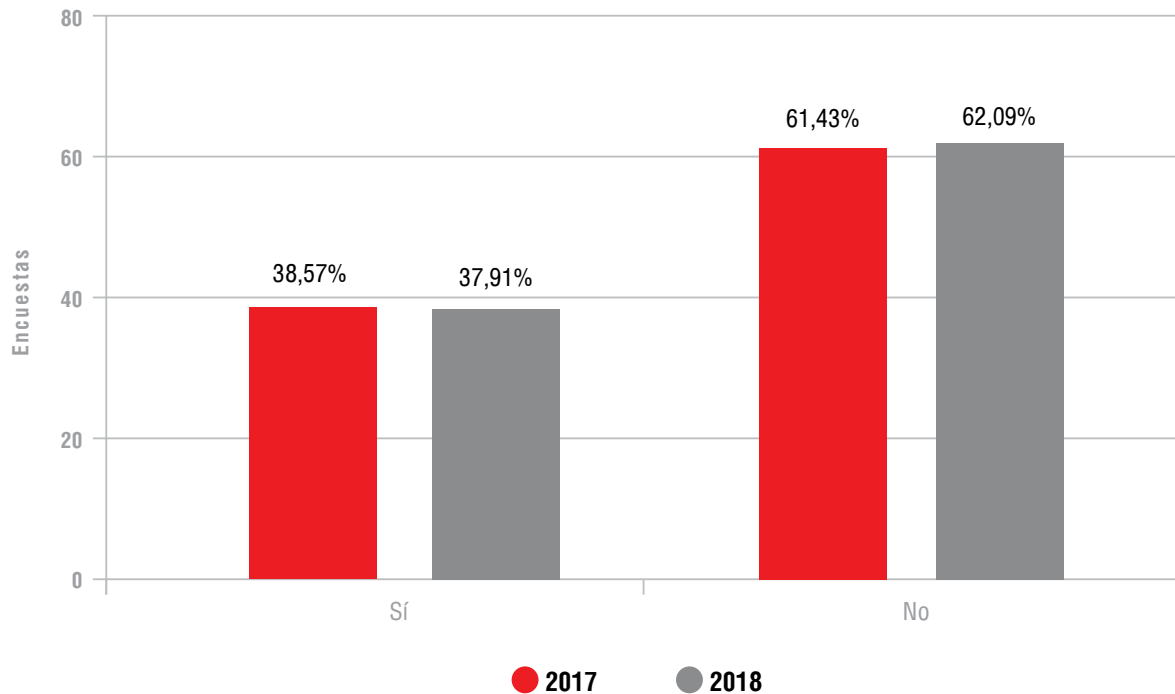


Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Una de las acciones primordiales que deben realizar los/as investigadores/as de la FELCV es el llenado del formulario de valoración de riesgo, que deben hacer todas las usuarias que denuncian hechos de violencia cometidos por su pareja o ex pareja. Por otra parte, el llenado del formulario ayuda a establecer en qué grado de riesgo está la víctima y qué medidas de seguridad pueden adoptarse, además de sugerir al fiscal las medidas de protección que debería requerir la autoridad fiscal.

El dato comparativo entre el año 2016 y 2018 muestra que la valoración de riesgo por parte de la FELCV bajó del 12% al 6%, lo que es preocupante. Sin embargo, esto podría deberse a que, aunque se haya aplicado el formulario de valoración de riesgo, este no está en el expediente en juzgados; también puede deberse a que no todas las oficinas de la FELCV tienen los formularios, o a que se resisten a utilizarlo, pese a que el Protocolo de la FELCV lo ordena.

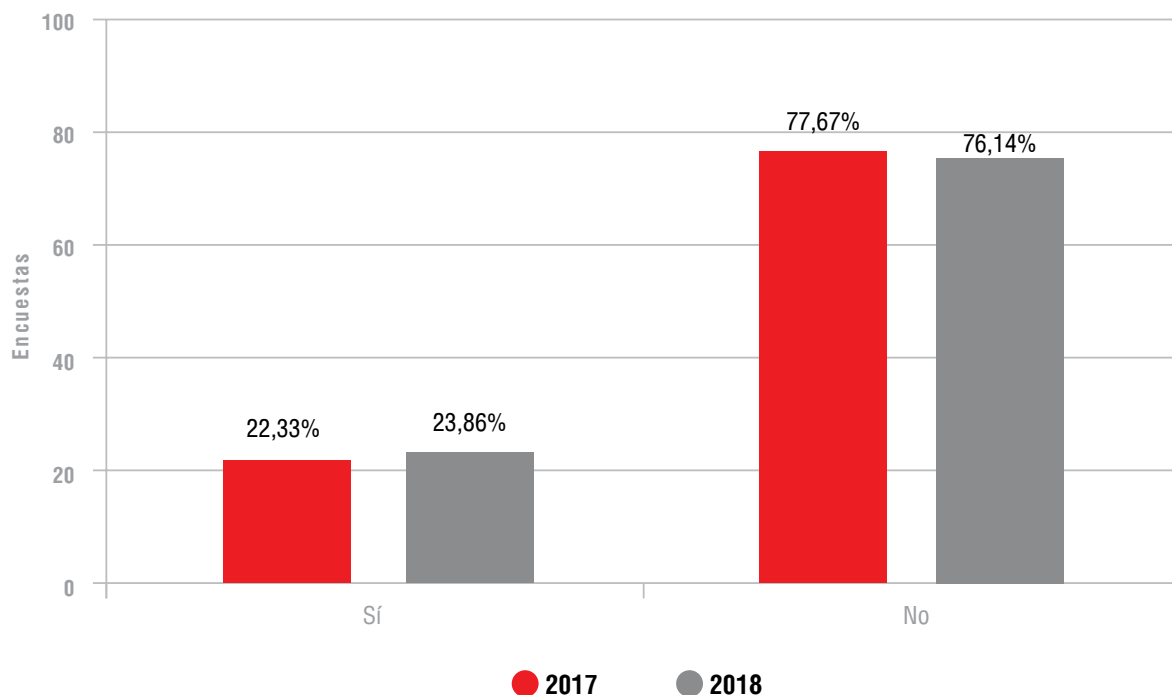
Gráfico 24
Casos en los que se hicieron preguntas a las usuarias sobre si se encontraban en
situación de riesgo de sufrir nuevos hechos de violencia
(nacional, 2017 y 2018)



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

Para compensar la posible falta de evidencia de la valoración de riesgos en expedientes de juzgados, se consultó a las mujeres que acudieron a presentar su denuncia si les hicieron preguntas para evaluar el riesgo; este dato se mantuvo en el 38% entre 2017 y 2018. Aunque es un porcentaje considerable, la valoración de riesgo no se realiza en un 62%, lo que podría desencadenar que las mujeres sufran nuevos hechos de violencia por parte de sus parejas, o incluso feminicidios.

Gráfico 25
Casos en los que se entregó a la víctima la copia del Formulario de Valoración de Riesgo en la FELCV (nacional, 2017 y 2018)



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

De la observación de los datos podemos establecer que en 2017 se llegó a entregar la copia del formulario de valoración de riesgo al 22% de las usuarias, porcentaje que en 2018 se incrementó al 24%. Este incremento del 2% no es suficiente, ya que a más del 77% no se le entregó la copia.

Estándar de la debida diligencia

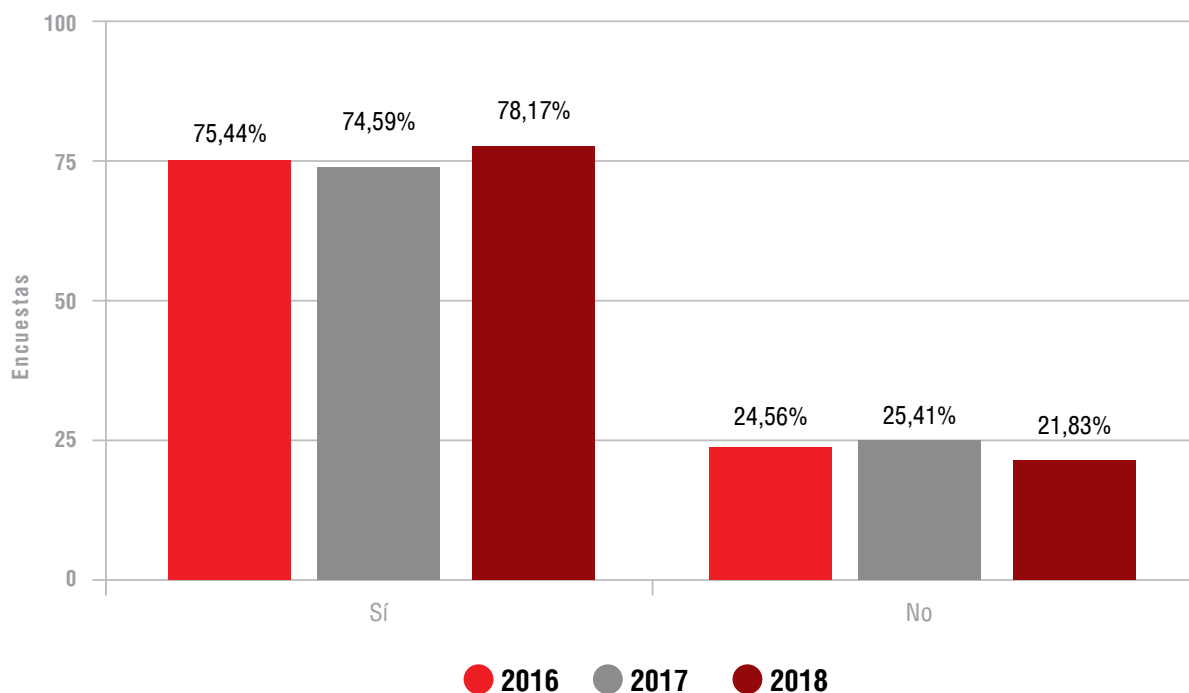
La Corte Europea de Derechos Humanos ha establecido que debe manejarse un equilibrio entre el derecho de las mujeres víctimas de violencia de género a retirar las denuncias y el deber de protegerlas establecido por el marco normativo de derechos humanos. Para ello, deberán considerarse algunos factores 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 hecho de sentar la denuncia, la historia de la relación, en particular con otras instancias de violencia en el pasado, entre otras³³.

33

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

3.1.7. Especialidad personal

Gráfico 26
Percepción de usuarias de la FELCV sobre la toma de declaración
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



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

Una de las pruebas fundamentales en una denuncia de violencia es la declaración de la víctima. Por ello, el o la investigador/a que la tome debe conocer las técnicas pertinentes, de modo que la mujer se sienta cómoda al momento de declarar, tenga la confianza de señalar todo lo que ocurrió y que el servidor o la servidora policial no la interrumpa, le haga preguntas revictimizantes o que ella sienta que la culpabilizan del hecho.

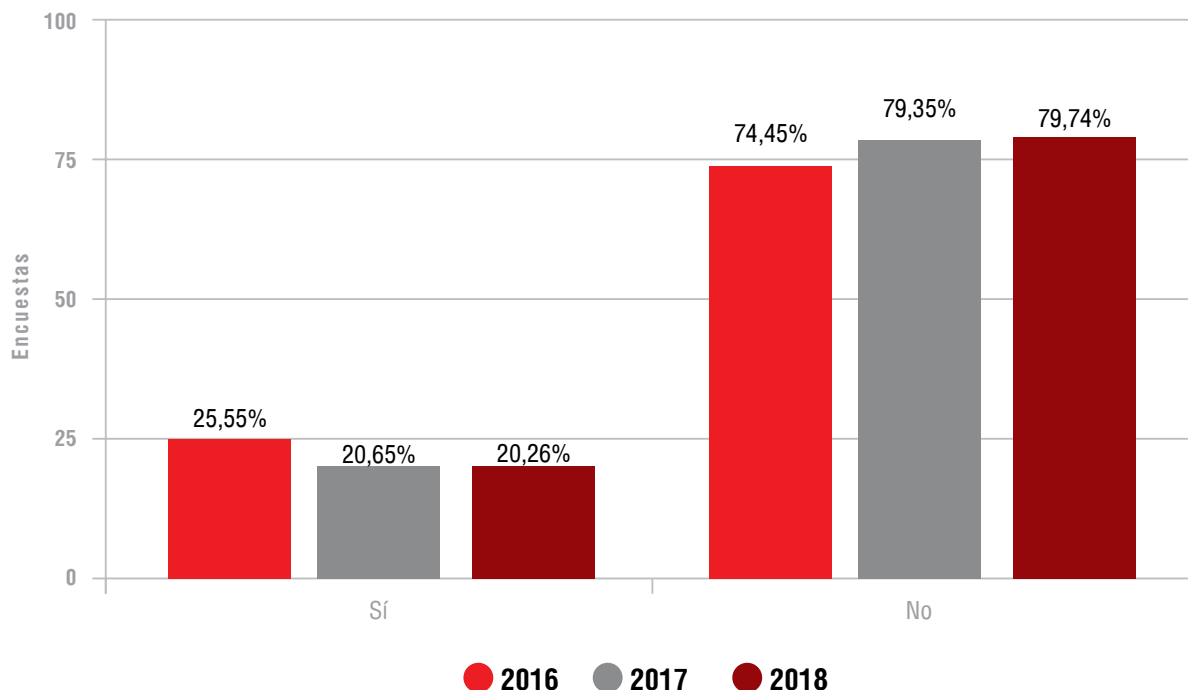
De acuerdo a las entrevistas realizadas a las usuarias de la FELCV, en 2016 y 2017, en el 75% de los casos les permitieron contar todos los hechos tal como ocurrieron. Durante 2018 ese porcentaje subió al 78%, lo cual es positivo, pues significa que el personal está aplicando la escucha activa, que es muy importante para que la mujer se sienta en confianza y pueda señalar todo lo ocurrido en el hecho de violencia.

La toma de la declaración es muy importante, ya que, si bien se debe indagar sobre todo lo ocurrido, se debe manejar métodos efectivos que permitan contar con un relato sobre el hecho y complementar la misma con preguntas pertinentes y no revictimizantes.



Desalentar la presentación de la denuncia

Gráfico 27
Casos en los que en la FELCV se trató de convencer a la víctima de no sentar la denuncia (nacional, 2016, 2017 y 2018)

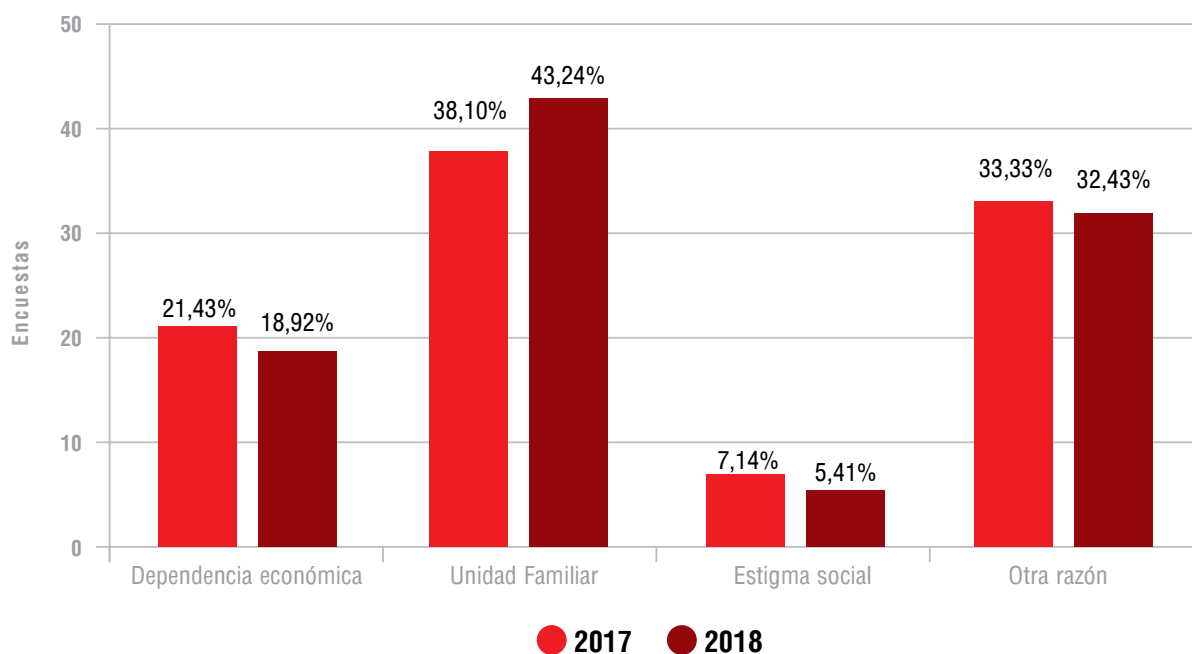


Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Lamentablemente, una práctica que persiste con los años en la atención de casos de violencia contra las mujeres por parte de la FELCV es la de tratar de convencer a las mujeres de que no sienten la denuncia. Muchas veces los/as servidores/as policiales, con el argumento de la carga procesal o de que esta no es la primera vez que la mujer hace una denuncia, tratan de sugerirles que es mejor no sentar la denuncia ya que ello le va implicar gastos económicos, pérdida de tiempo o que su esposo o pareja (agresor) entre la cárcel.

De los datos obtenidos, en 2016 el 26% de las mujeres consultadas señalaron que el personal de la FELCV trató de convencerlas de no hacer la denuncia; en 2017 este dato bajó al 21%, y 2018, al 20%, lo que nos informa que el porcentaje está bajando. Es evidente que aún persiste esta práctica en algunos/as servidores/as policiales, lo que implica poner en riesgo la vida de mujeres que, al no presentar la denuncia, vuelven con sus agresores y pueden sufrir nuevos hechos de violencia.

Gráfico 28
Argumentos con los que se trató de convencer a las víctimas de no sentar la denuncia
¿Por qué razón?
(nacional, 2017 y 2018)



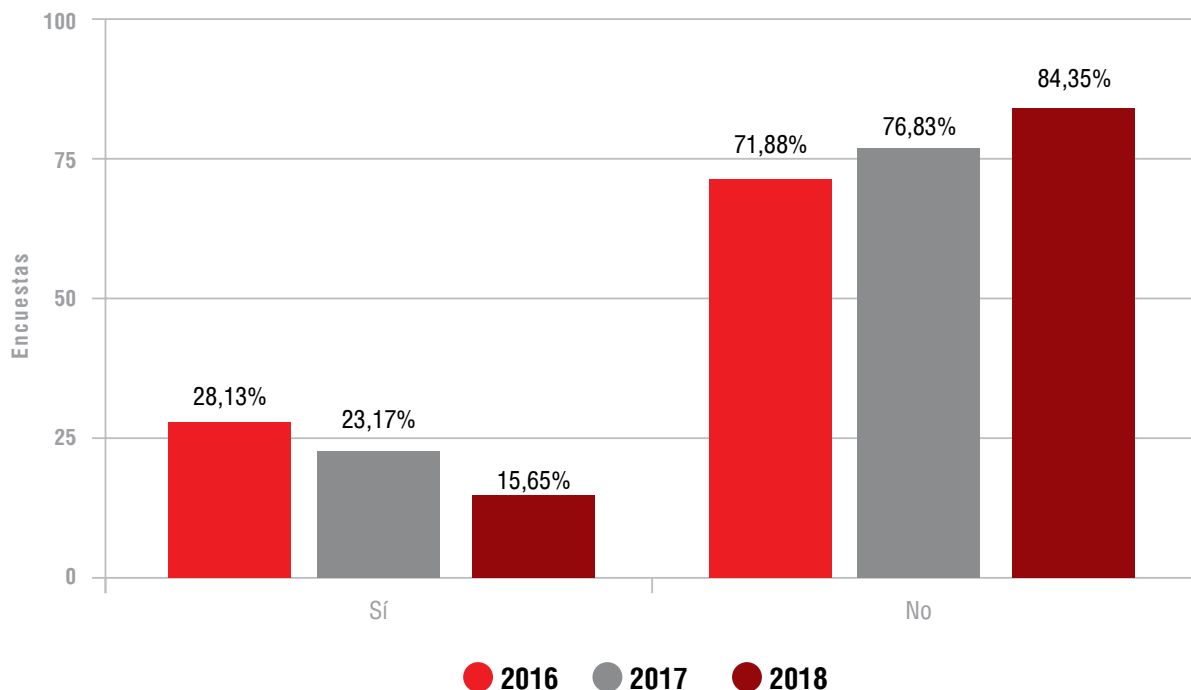
Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Para el 20% a quienes en 2018 se trató de convencer de no presentar denuncia, se utilizó los siguientes argumentos: en un 19%, con el argumento de la dependencia económica: “Si te separas, ¿quién te va dar dinero para tus hijos, o es que tú trabajas y los vas a poder mantener?”; en un 43% se apela a mantener la unidad familiar: “Si te separas, ¿qué va a ser de tus hijos sin padre?”; un 5% mencionan el estigma social: “Una mujer sola es mal vista”; y en el 32% de los casos se usaron otras razones.

Los datos reflejan claramente que las/os servidoras/es policiales aún aplican ciertos argumentos con sesgo de género para convencer a las mujeres de no sentar la denuncia. Lo peor es que las víctimas confían plenamente en la palabra de la autoridad policial y se convencen de que lo mejor es no denunciar, y el caso queda impune y la mujer, con el riesgo de volver a ser agredida o peor, es una potencial víctima de feminicidio.

Promoción de la conciliación

Gráfico 29
Usuaris de la FELCV a las que en algún momento quisieron reconciliarlas con su pareja (nacional, 2016, 2017 y 2018)



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

Aunque, como ya mencionamos, los casos en que se intentó convencer a las mujeres de no sentar denuncia han bajado del 26% en 2016 al 20% en 2018, y se percibe una disminución en esa mala práctica, ningún/a servidor/a policial tiene la facultad de hacer este tipo de sugerencias, ya que pone en riesgo la vida de la mujer.

ESTÁNDAR DE LA DEBIDA DILIGENCIA

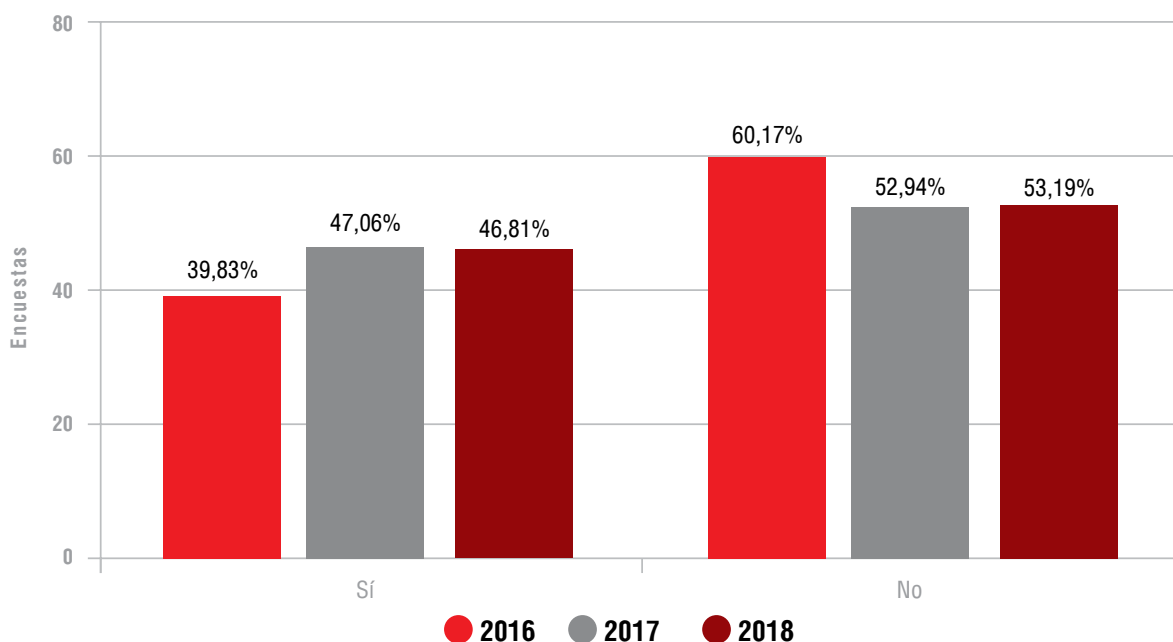
[...] la CIDH ha observado principios aplicables a la judicialización de casos de violencia contra las mujeres, los cuales otorgan un amplio margen a los fiscales en los diferentes países para decidir cuáles delitos investigan o no, lo que se presta a la influencia de patrones socioculturales discriminatorios 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 fundamental³⁴.

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. La 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 resto³⁵.

34 35

3.1.8. No revictimización

Gráfico 30
Percepción de usuarias de la FELCV respecto a sí tuvieron que contar el caso a más de un policía
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



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

34 Op. cit., párrafo 145.

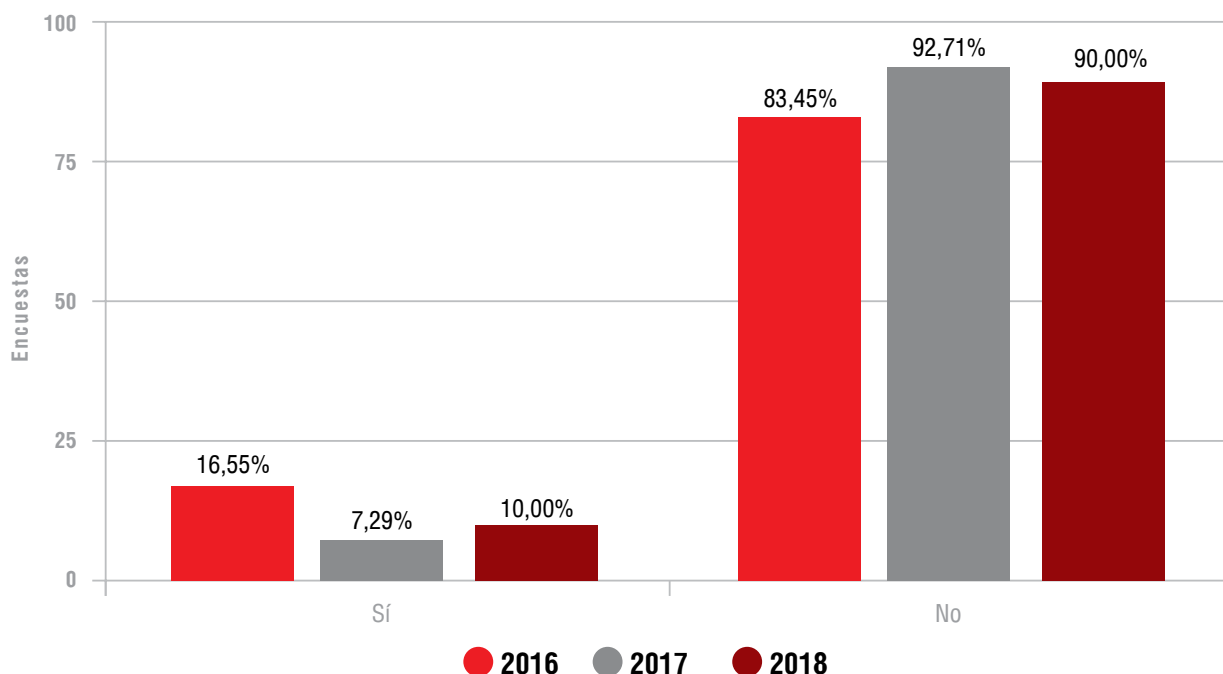
35 Íbid. cit., párrafo 145.

Cuando hablamos de la calidad de atención que deben brindar a las víctimas de violencia los/as servidores/as policiales de la FELCV, nos referimos a que se la debe atender con calidad y calidez y sin revictimizarla. Una de las formas de revictimizarla es mediante repetir procedimientos; por ejemplo, el tener que contar lo sucedido a más de un o una policía.

En 2016, en el 40% de los casos, las víctimas tuvieron que contar el hecho de violencia a más de un/a servidor/a policial; en 2017 y 2018 este dato subió al 47%, lo que significa que la revictimización se habría incrementado al momento de atender los casos.

Número de declaraciones

Gráfico 31
Casos en los que la víctima tuvo que hacer una declaración ampliatoria
(nacional, 2016, 2017 y 2018)

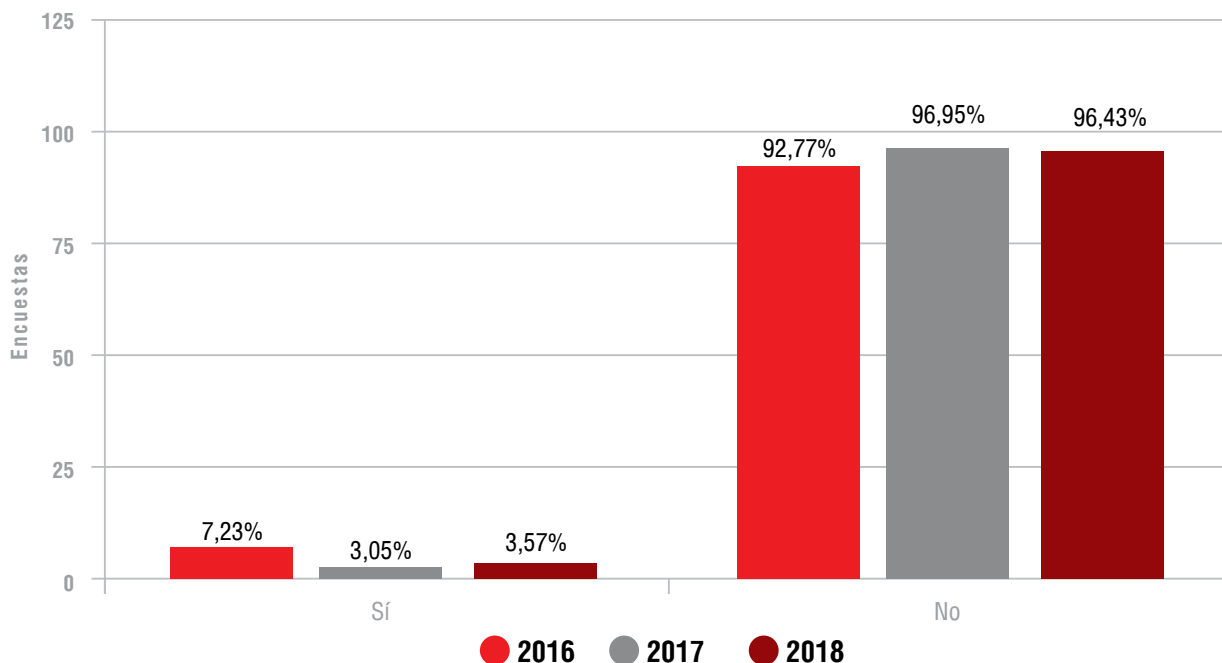


Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Cabe señalar que una de las actuaciones principales en el proceso es la declaración de la víctima, pero un aspecto muy importante que debe ser tomado en cuenta por los/as servidores/as policiales de la FELCV es que en la primera declaración de la mujer se deben agotar todas las preguntas y dudas que se tengan respecto al hecho de violencia, ya que si la mujer decide abandonar la denuncia, el no contar con todos los elementos necesarios impedirá que el Ministerio Público siga de oficio con el proceso. Por otra parte, se estaría revictimizando a la mujer, ya que se le pide que vuelva a recordar todo lo sucedido, que es algo que se debe evitar por todos los medios posibles.

En 2016 se llegó al 17% de las víctimas que tuvo que hacer una declaración ampliatoria, el año 2017 este descendió al 7%, pero lamentablemente en 2018 se incrementó al 10%. Aspecto preocupante, ya que lo que se busca es que no se dé por ningún motivo la revictimización.

Gráfico 32
Casos en los que el imputado tuvo que hacer una declaración ampliatoria
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



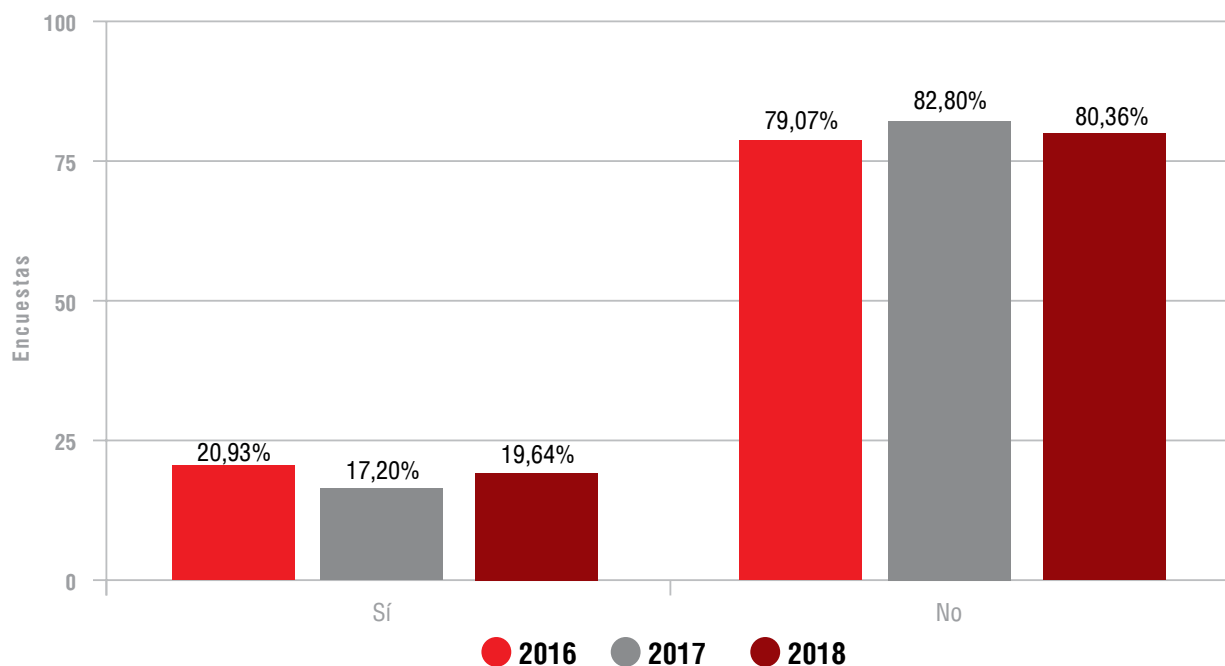
Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

El agresor, al igual que la víctima, debe hacer su declaración informativa de lo sucedido en el hecho de violencia. De acuerdo al dato obtenido en el monitoreo durante estos tres últimos años respecto a que “el agresor realizó una declaración ampliatoria”, en 2016 se llegó al 7%, al 3% en 2017, y con un repunte al 4% en 2018.

Es necesario que en la primera declaración, tanto de la víctima como del agresor, se agote todas las consultas, dudas que tenga el o la investigador/a, para así contar con todos los elementos necesarios para continuar con la investigación de la denuncia, pero también en caso necesario el o la fiscal pueda seguir el caso de oficio si es que la víctima decide abandonar la causa. De ese modo, el caso no quedará rechazado por falta de elementos de prueba.

Separación del agresor

Gráfico 33
Casos en los que la víctima tuvo contacto con su agresor durante su permanencia en la FELCV
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



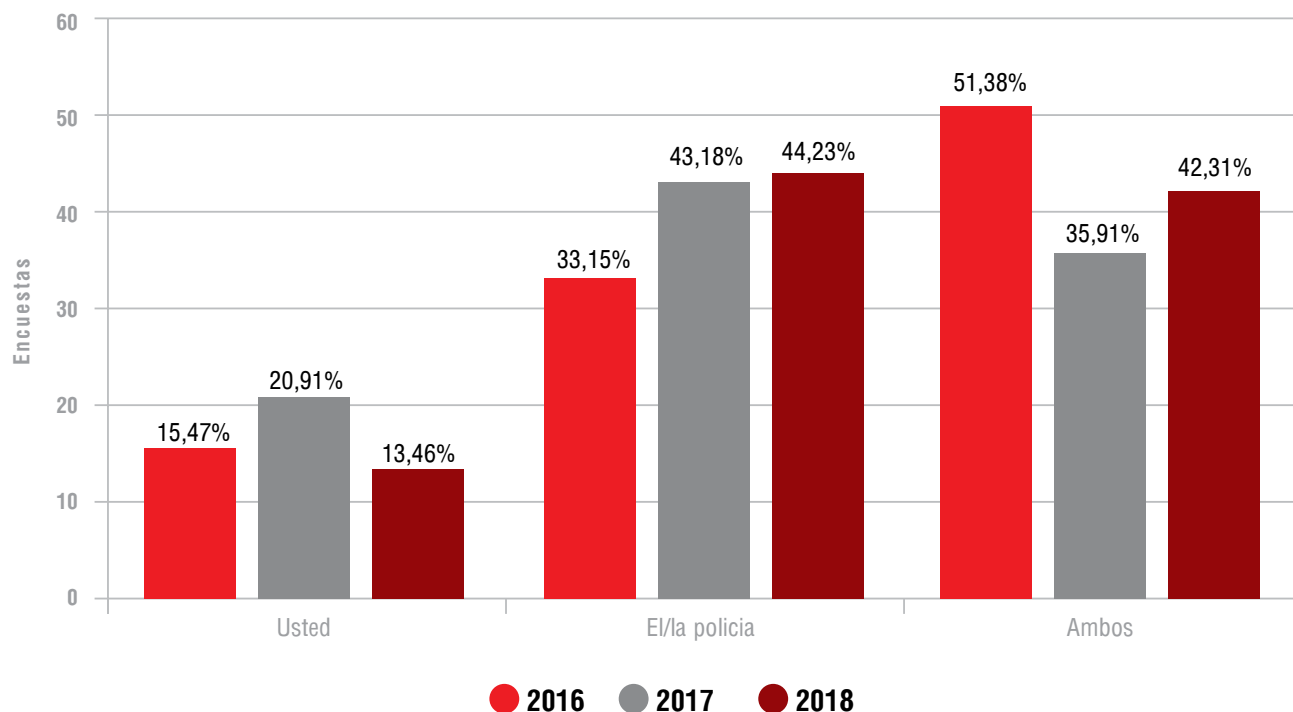
Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

En cuanto a que la víctima y agresor estuvieran en el mismo ambiente en la FELCV, el año 2016 esta situación se dio en el 21% de los casos; en 2017 bajó al 17% y en 2018 subió al 20%. Es preocupante este retroceso en el cuidado que se debe tener para que el agresor no esté cerca de la víctima, pues puede intimidarla para sentar denuncia o para que puedan conciliar.

Respecto a que la víctima tenga contacto con el agresor al llegar a la FELCV, se debe tomar en cuenta que muchos municipios carecen de infraestructura adecuada como para tener al agresor en un espacio alejado de la víctima, ya que solo cuentan con una habitación pequeña. Aun así, muchos/as de los/as servidores/as policiales ven la manera de que la víctima y el agresor no se encuentren en un mismo espacio. Por ello, el 80% de las usuarias señalaron que no tuvieron contacto con el agresor cuando estuvieron en la FELCV.

Citación al denunciado

Gráfico 34
Casos en los que la víctima llevó la citación al agresor
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



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

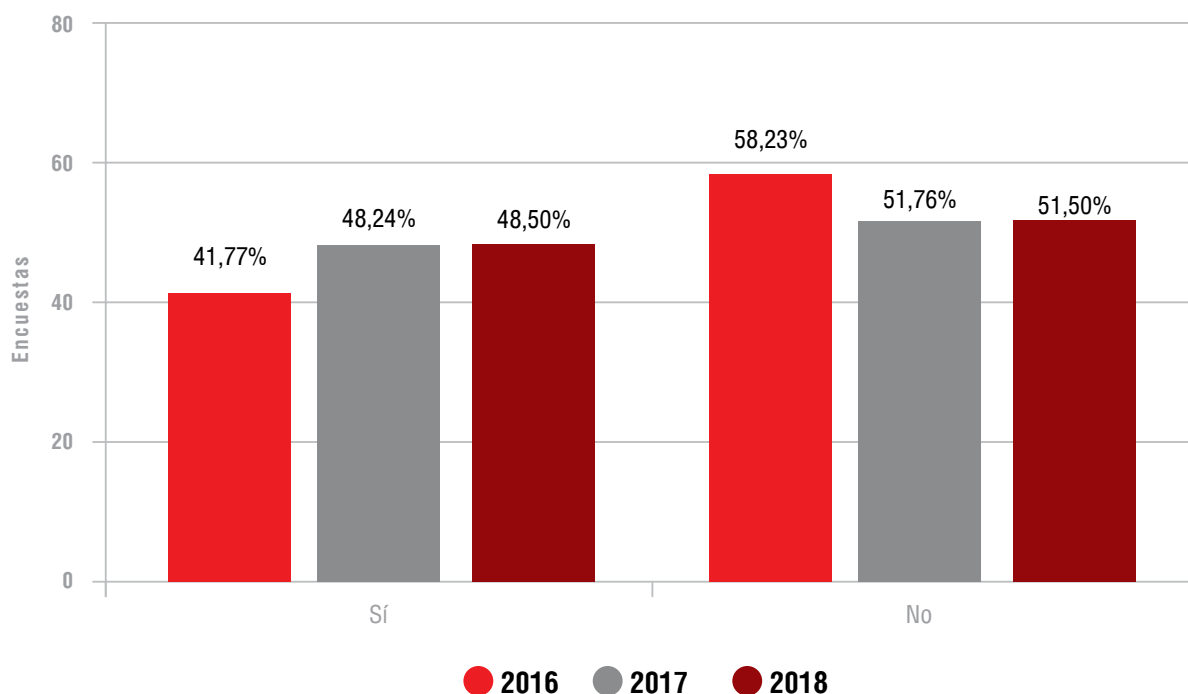
Tener que entregar la citación al denunciado es un trabajo que es responsabilidad del investigador o la investigadora, de acuerdo a procedimiento. Sin embargo, es habitual que se delegue esta función a la víctima, ya sea porque el/la investigador/a no tiene tiempo, no tiene medios para llegar (vehículo) u otros argumentos, que hacen que la mujer decida entregar en persona la citación solo para que su denuncia avance.

De acuerdo a la información obtenida por parte de las usuarias de la FELCV, entre 2016 y 2018 bajaron del 15% al 13% los casos en que la víctima entregó la citación al denunciado; del 51% al 42% los casos en los que la citación fue entregada por la víctima y el investigador/a; subieron del 33% al 44% los casos en que la citación fue entregada solo por el o la policía.

A pesar de la mejora de estos datos, todavía es alto el porcentaje en que la víctima sigue entregando la citación. Esto es preocupante, porque la mujer puede ser agredida nuevamente o, peor aún, ser víctima de feminicidio.

3.1.9. Infraestructura adecuada y privacidad

Gráfico 35
Percepción de las usuarias de la FELCV sobre la privacidad durante la atención recibida (nacional, 2016, 2017 y 2018)



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

En 2016, el 42% de las mujeres consultadas indicaron que no tuvieron privacidad durante la atención recibida en la FELCV, porcentaje que en 2018 subió al 48%.

Ya se había señalado anteriormente que esto depende de que la FELCV cuente con infraestructura adecuada para la atención de estos casos.

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 estereotipos.

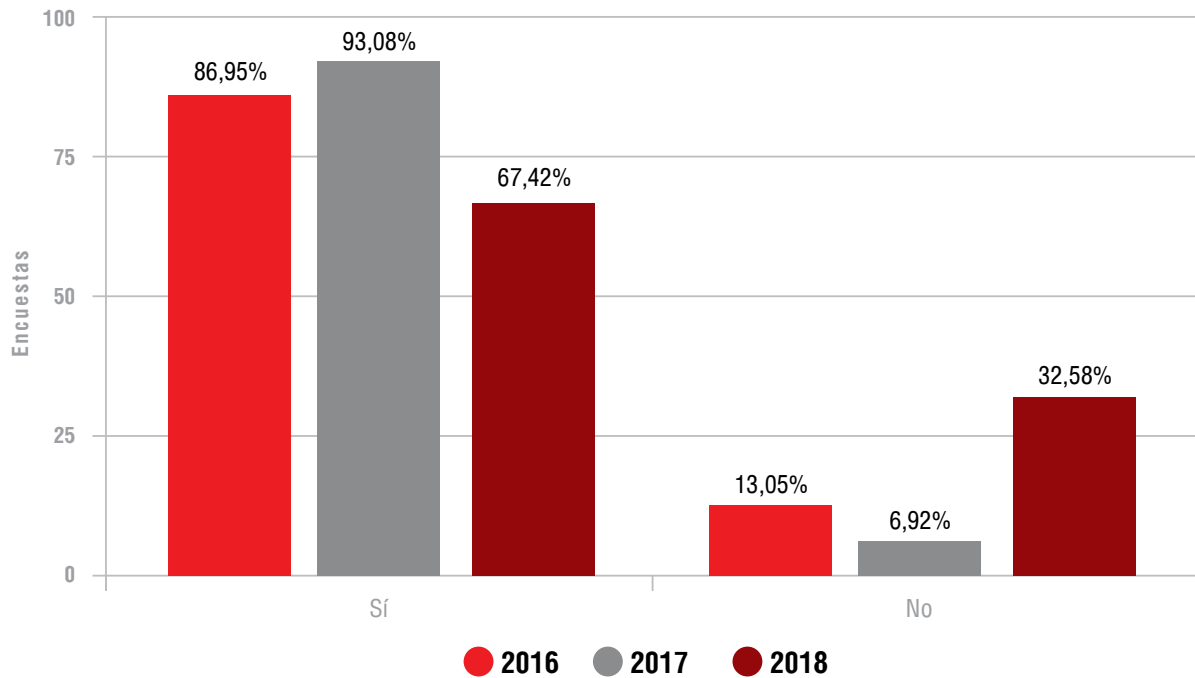
36

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,

3.1.10. Recolección y preservación de pruebas

Cadena de custodia

Gráfico 36
Cumplimiento de la cadena de custodia
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



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

En el periodo 2016-2018 la evidencia sobre el cumplimiento de la cadena de custodia bajó del 93% al 63%. Este aspecto debe ser tomado en cuenta por el alto mando policial, ya que la FELCV, al ser una fuerza especializada en la investigación de delitos de violencia, debe contar con personal especializado en la investigación de casos, pero también con los medios e insumos necesarios para la conservación de la prueba.

Estándar de la debida diligencia

La Corte IDH ha señalado que el sistema de cadena de custodia debe cumplir con 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 una adecuada coordinación de todos los actos investigativos, documentando y manejando de modo diligente la prueba, 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.

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

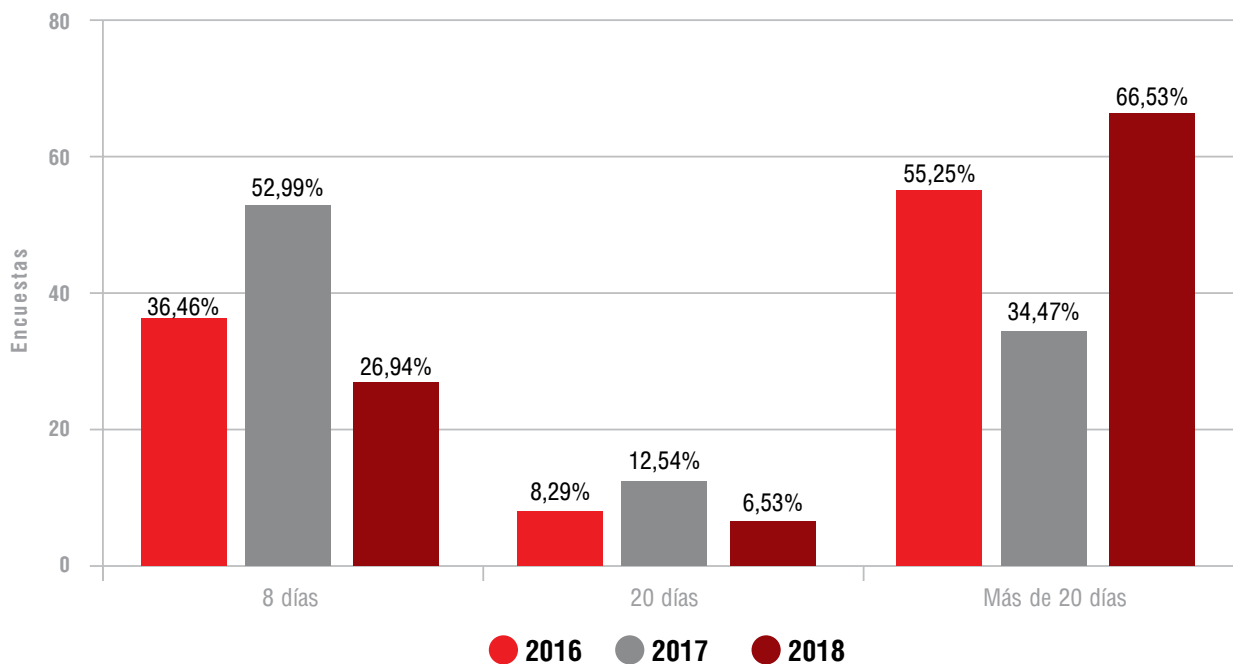
37 38

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

38 Corte IDH. Caso Baldeón García Vs. Perú. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 6 de abril de 2006. Serie C No. 147, párr. 97.

3.1.11. Plazo razonable y continuidad del proceso

Gráfico 37
Casos en los que la investigación preliminar concluyó dentro del plazo
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



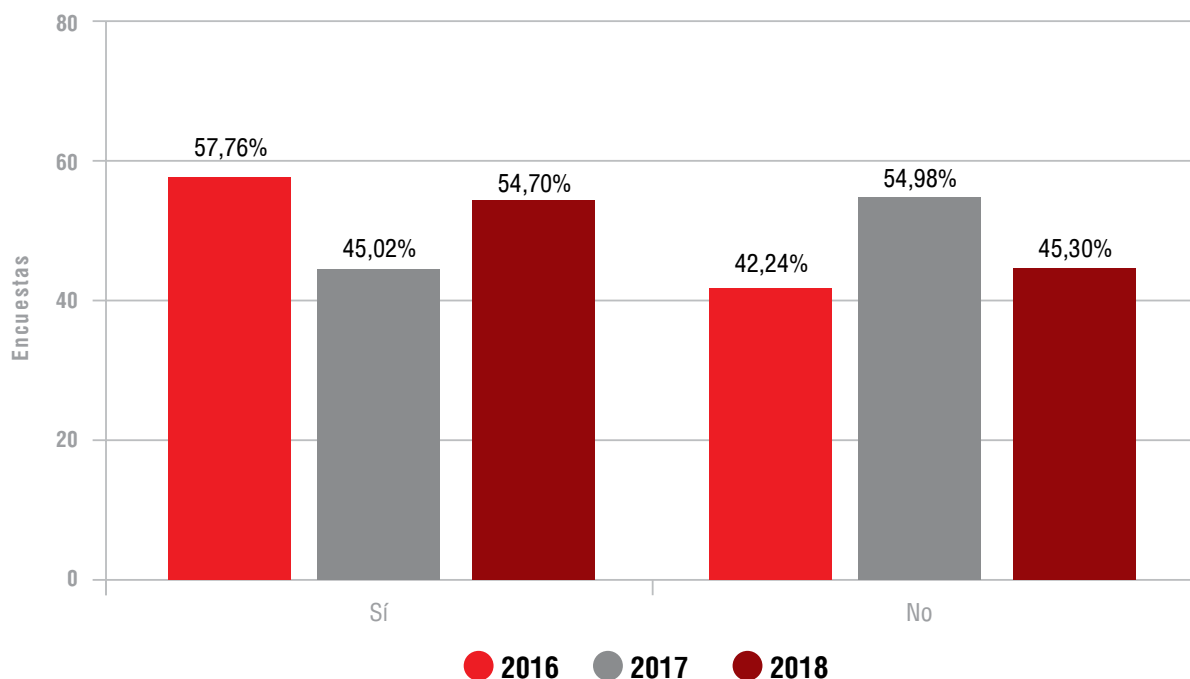
Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

El art. 94 de la Ley N° 348³⁹ señala que la etapa de la investigación preliminar no debería durar más de 8 días, pero de acuerdo a los datos obtenidos de la revisión de los procesos, en muchos casos esta etapa dura hasta más de 20 días; en 2016, en el 55% de los casos, la etapa preliminar duró más de 20 días. En 2017 bajó al 37%, pero en 2018 subió al 67%. Esto muestra incumplimiento de la ley, que podría desencadenar en el abandono de las causas por parte de las víctimas.

39 Ley N° 348, art. 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 [...]".

3.1.12. Confianza en el servicio

Gráfico 38
Confianza de las usuarias en la FELCV
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



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

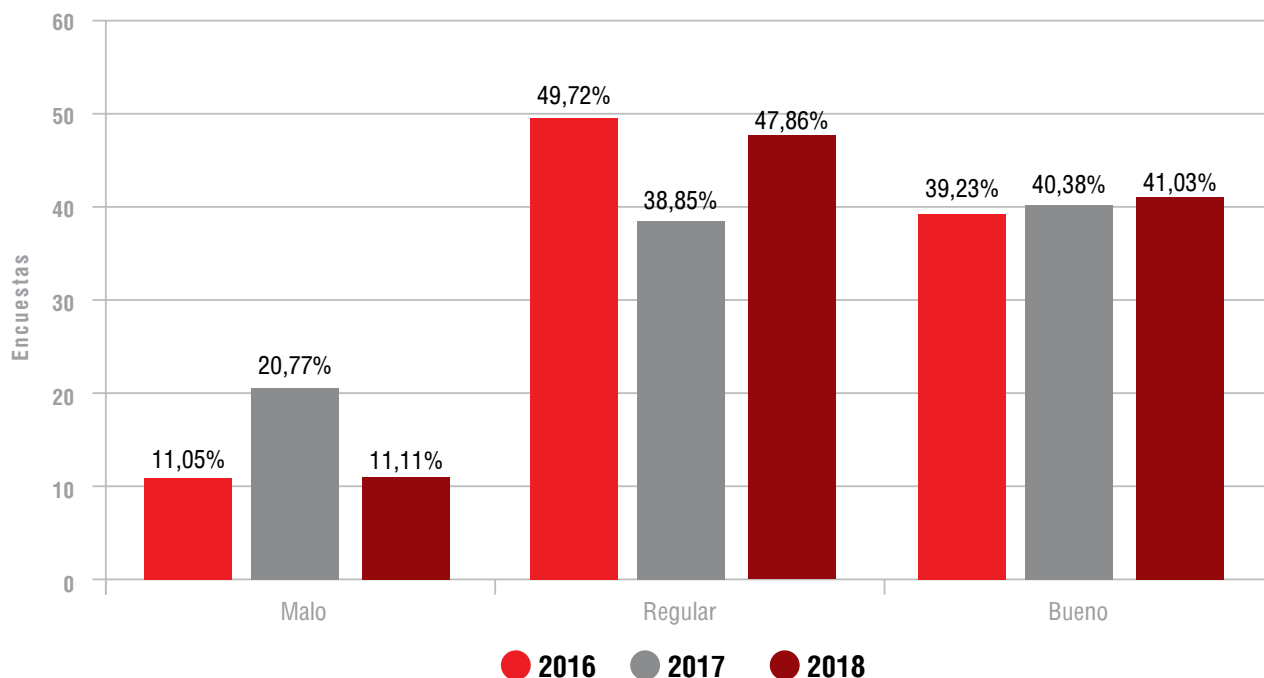
En cuanto a la confianza que tienen las mujeres en esta instancia de denuncia, se puede establecer que, durante el año 2016, el 58% de las usuarias respondió que confiaba en el trabajo de la FELCV, confianza que en 2017 bajó al 45% y en 2018 subió nuevamente al 55%.

La confianza en el trabajo de la FELCV debe fortalecerse; muchas de las usuarias aún no confían en esta, pero señalan que es la única instancia que las puede ayudar. Por ello la necesidad de que todo el personal cuente con la especialidad necesaria, desde la toma de la denuncia hasta la culminación de la investigación.

3.2. Ministerio Público

3.2.1. Trato digno

Gráfico 39
Percepciones de las usuarias sobre el trato digno en el Ministerio Público
(nacional, 2016, 2017 y 2018)

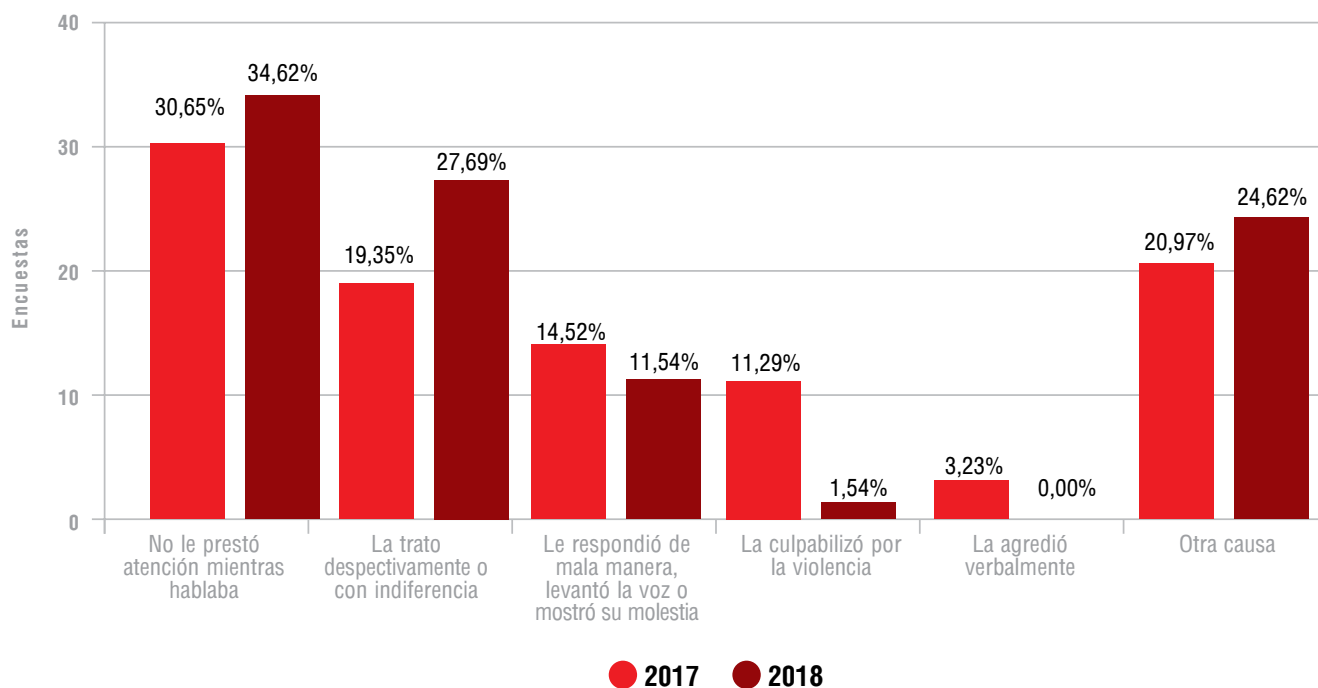


Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

La percepción respecto al buen trato recibido en esta institución entre las usuarias del Ministerio Público subió del 39% al 41% entre 2016 y 2018. No obstante, quienes consideran que el trato fue malo se mantuvo en el 11%, y sobre el trato regular, este bajó del 50% al 48%. Es evidente la necesidad de que el Ministerio Público tome las medidas necesarias para que los/as fiscales mejoren el trato a las víctimas de violencia, de acuerdo a lo establecido en el art. 43 de la Ley N° 348⁴⁰.

⁴⁰ Ley N° 348, art. 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 40
Percepciones de las usuarias sobre por qué consideraban que el trato en el Ministerio Público fue malo (nacional, 2017 y 2018)



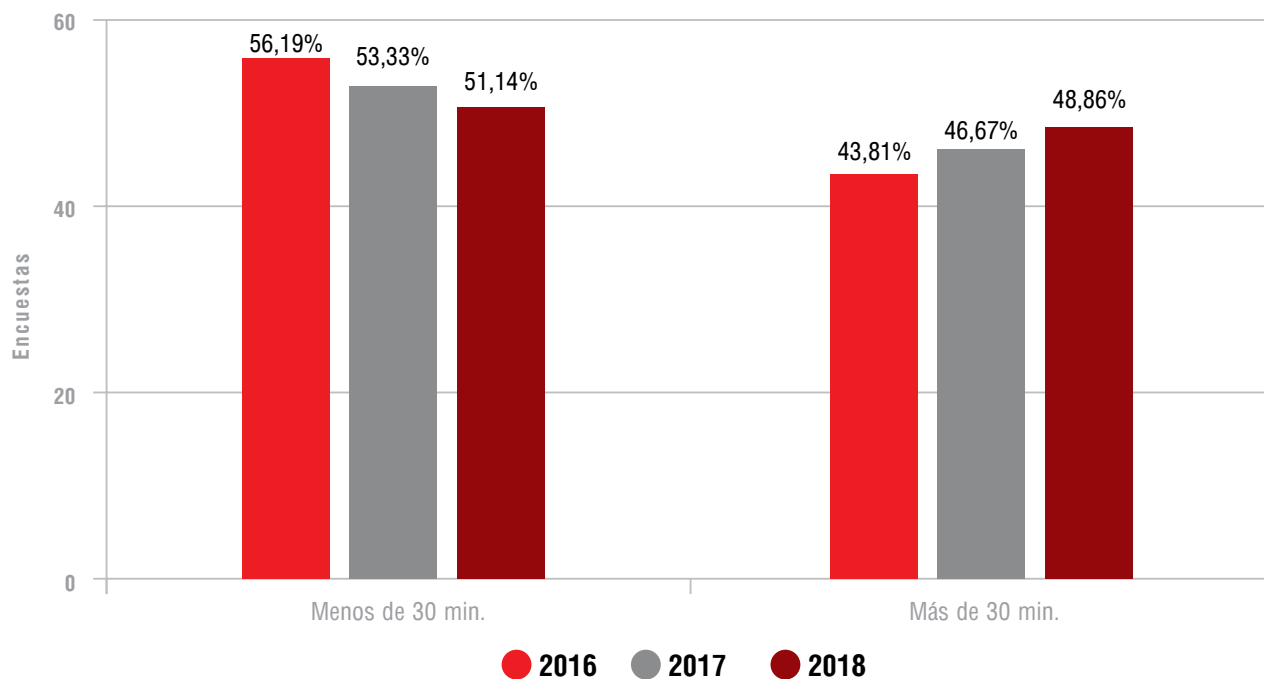
Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Del total de mujeres (11%) que considera que el trato fue malo, el 35% de las usuarias manifiesta que fue porque el o la fiscal no le prestó atención mientras hablaba; el 28% porque la trató despectivamente o con indiferencia; el 12% porque le respondió de mala manera, le levantó la voz o mostró su molestia; el 2% porque la culpabilizó de la violencia y el 25%, por otras causas.

Esto corrobora que en el Ministerio Público por lo general no se da un buen trato a las víctimas de violencia. Es necesario que los/as fiscales tengan la especialidad en violencia de género y sepan cuál es la forma de atención. A pesar de contar con las FEVAPS, que se supone que son fiscalías especializadas, no todas las autoridades fiscales tienen esta especialidad, por lo que no se da un buen trato a las mujeres que acuden a esta instancia.

3.2.2. Atención inmediata

Gráfico 41
Percepciones de las usuarias sobre la inmediatez en la atención en el Ministerio Público
(nacional, 2016, 2017 y 2018)

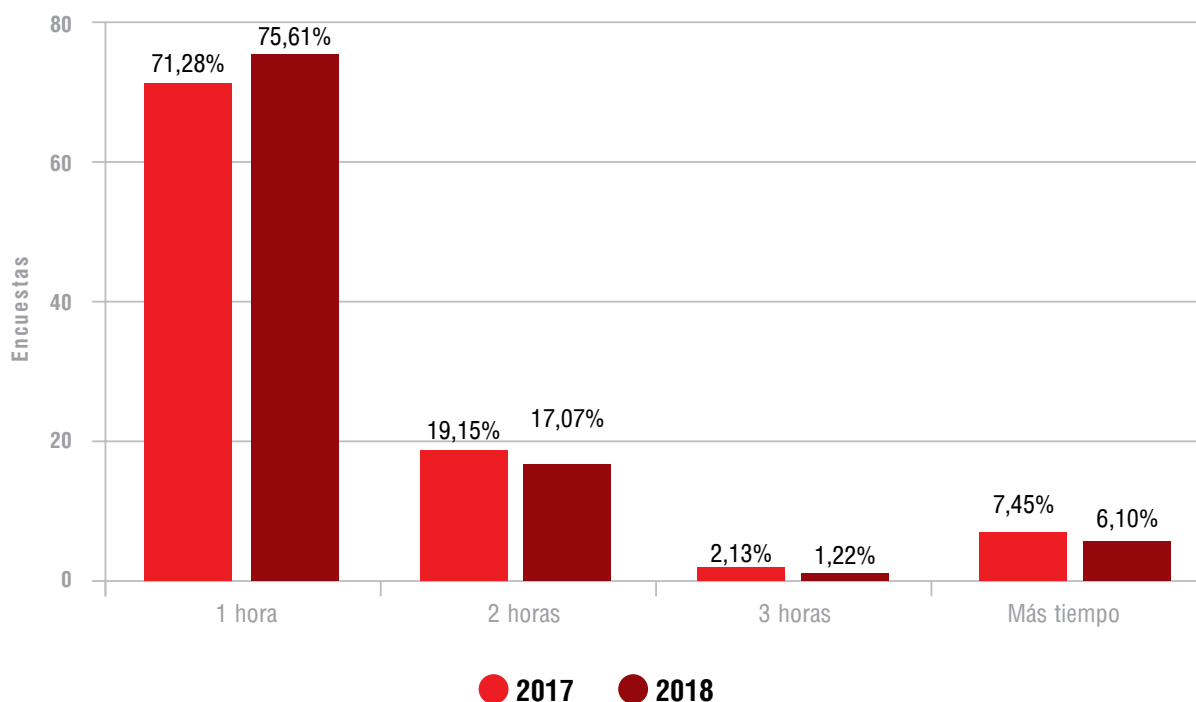


Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Respecto a la inmediatez en la atención por parte de los y las fiscales, entre las gestiones 2016 y 2018, las usuarias que esperaron menos de 30 minutos para ser atendidas bajaron del 56% al 51%, y la espera de más de 30 minutos subió de un 44% al 49%.

Los datos señalan claramente que el tiempo de espera de las usuarias en la Fiscalía es alto. Por ello se requiere contar con un mayor número de fiscales, de modo de cubrir con todas las necesidades de las víctimas. Las usuarias señalaron que cuando reclaman por haber esperado tanto tiempo, el o la fiscal les dice que tienen mucha carga procesal, y las usuarias manifiestan que no queda más que esperar para ser atendidas.

Gráfico 42
Percepciones de las usuarias sobre cuánto tiempo más esperaron para ser atendidas en el Ministerio Público
(nacional, 2017 y 2018)



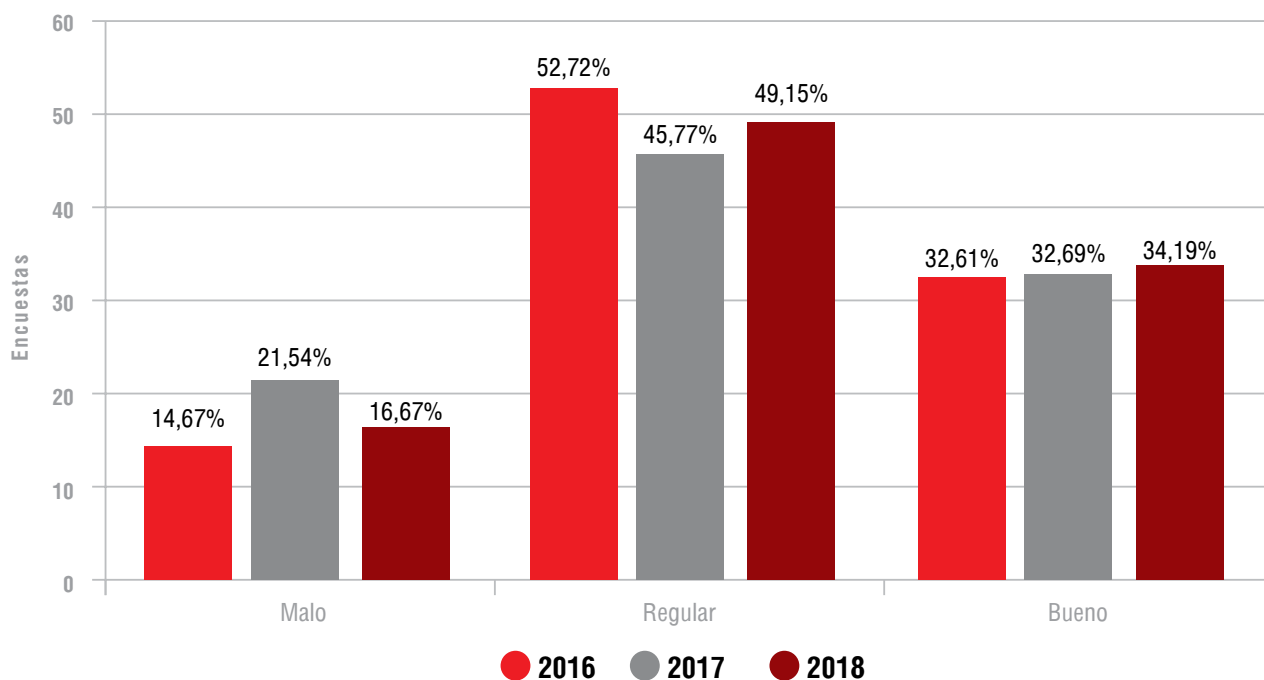
Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Respecto a cuánto tiempo más esperaron las mujeres para ser atendidas, subió del 71% en 2017 subió al 76% en 2018 para las que “esperaron por una hora”; bajó del 19% al 17% para las mujeres que esperaron hasta dos horas; bajó del 2% al 1%; las que esperaron tres horas: para las que esperaron por más de tres horas, bajó del 8% al 6%. El dato más alto está en la espera de una hora.

Es necesario tener en cuenta que, si una mujer viene de una comunidad lejana, de donde muchas veces tienen que llegar incluso caminando horas, y si al llegar al Ministerio Público tiene que esperar para ser atendida, es posible que se vaya o que no retorne.

3.2.3. Información clara, veraz y oportuna

Gráfico 43
Percepciones de las usuarias sobre la orientación recibida en el Ministerio Público
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



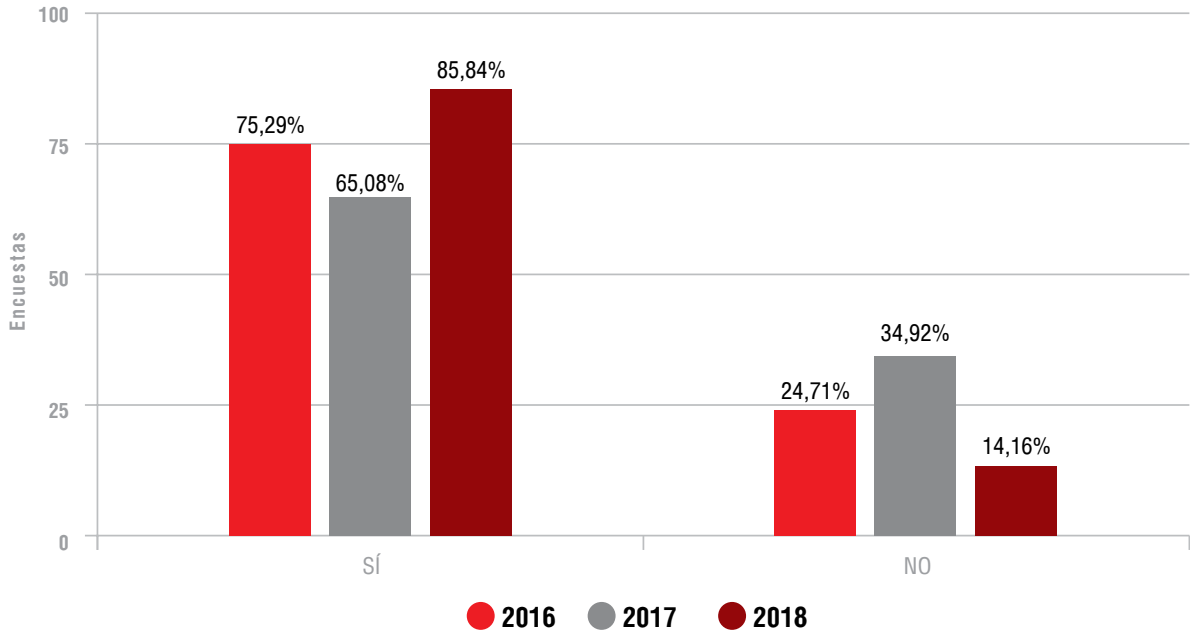
Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Durante el periodo 2016-2018, la percepción positiva de las usuarias sobre la orientación recibida en el Ministerio Público subió del 33% al 34%; la mala subió del 15% al 27%; la regular bajó del 53% al 49%.

La orientación recibida por las o los fiscales, en definitiva, no es la mejor, ya que el porcentaje que considera que fue buena en las tres gestiones no pasó del 35%, además de no haber una mejoría notable. Por ello es necesario que el Ministerio Público capacite sobre la orientación que se debe dar a las mujeres que acuden a esta instancia, no solo a los/as fiscales sino también al personal de apoyo, ya que son los que tienen un contacto directo con las usuarias.

Información recibida en el Ministerio Público

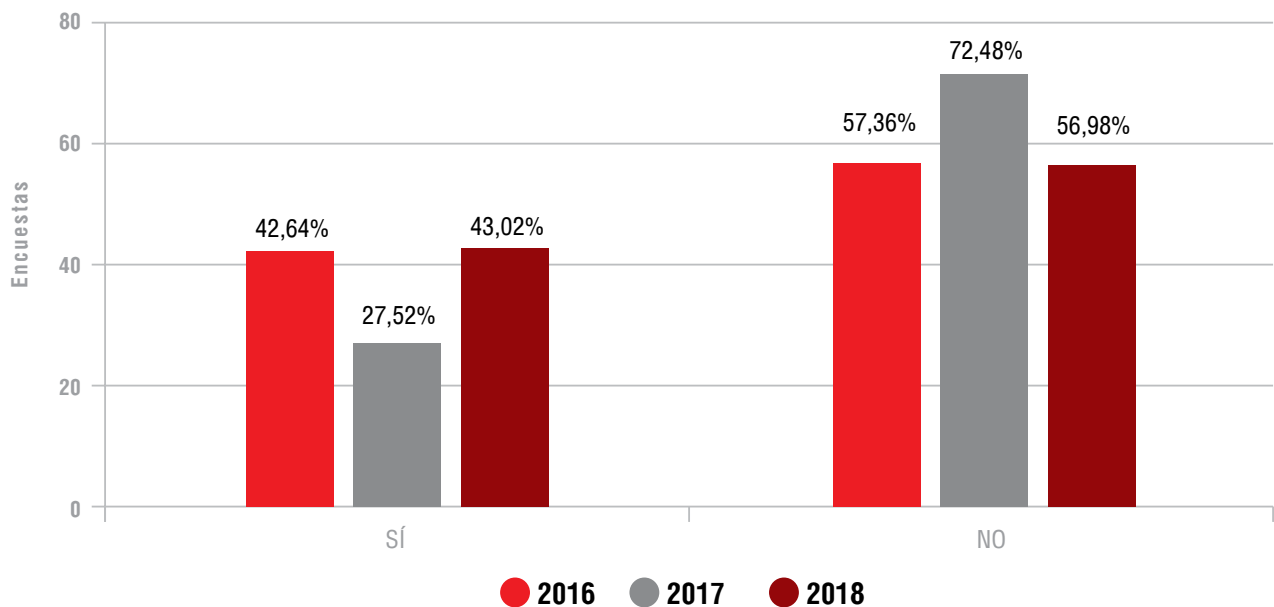
Gráfico 44
Usuarías que recibieron información en el Ministerio Público sobre su proceso
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



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

Al igual que en la FELCV, las usuarias del Ministerio Público tienen la necesidad de recibir información clara y en lenguaje sencillo sobre las acciones a realizarse en su proceso. Los datos permiten evidenciar que el porcentaje de usuarias que recibieron información sobre su proceso subió del 79% al 86% entre 2016 y 2018, dato que refleja que sí se estaría brindando información sobre el proceso, pero aún no es la óptima.

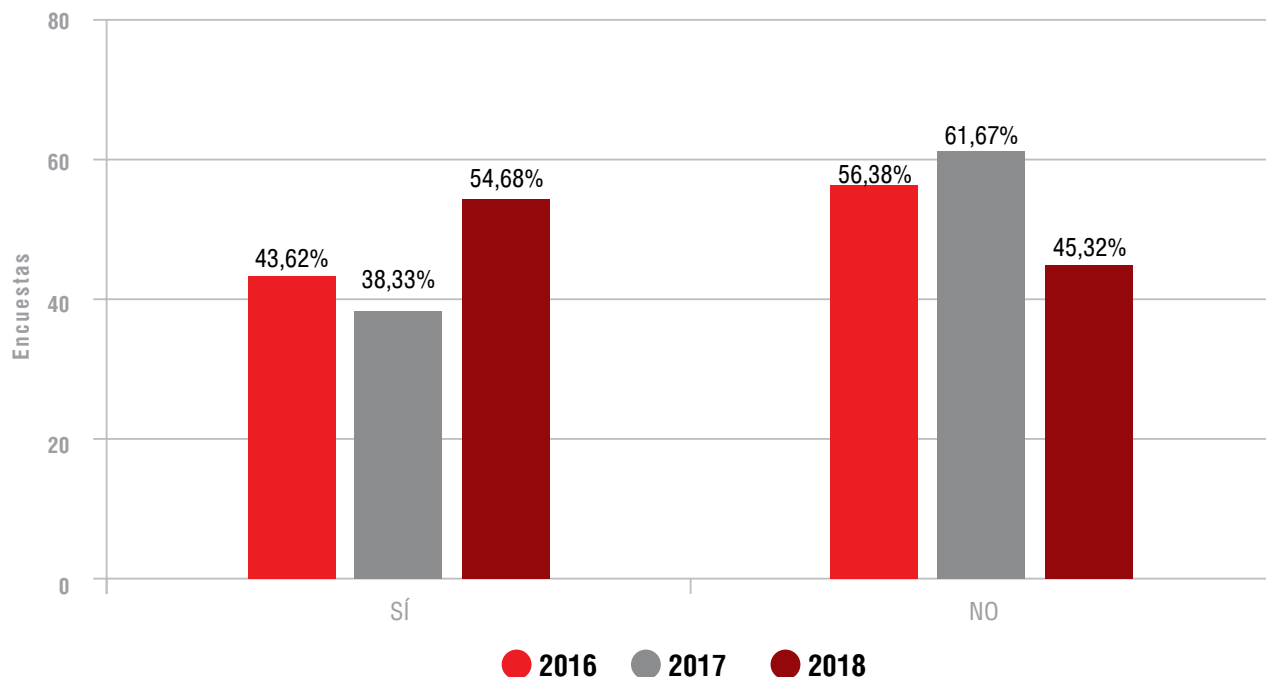
Gráfico 45
Usuarías que recibieron información en el Ministerio Público sobre los servicios disponibles
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



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

Una mujer en situación de violencia, cuando enfrenta un proceso, requerirá del apoyo de profesionales de diversas disciplinas. En este marco, durante el periodo 2016 -2018, la respuesta de las mujeres respecto a si le dieron información sobre otros servicios se mantuvo en un 43%. Lo que quiere decir que no hubo una mejoría al respecto.

Gráfico 46
Usuarías que recibieron información en el Ministerio Público sobre las medidas para su seguridad (nacional, 2016, 2017 y 2018)



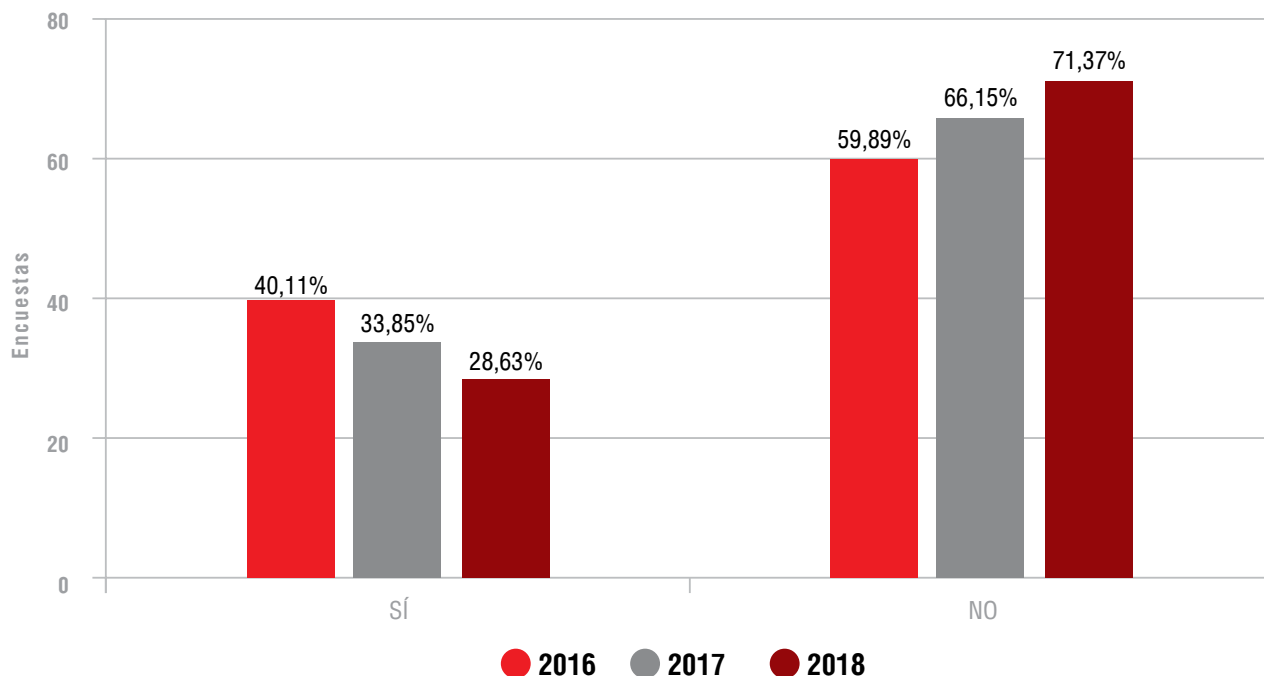
Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

La autoridad fiscal, con el fin de resguardar la vida de la mujer, fijará las medidas de protección necesarias, pero debe tomar en cuenta que no todos los agresores cumplen con dichas medidas. De ahí la necesidad de que él o la fiscal pueda orientar a la mujer respecto a otras medidas que ella puede asumir por su cuenta para no volver a ser agredida. Como ser: no andar sola en lugares oscuros; no tomar siempre la misma ruta, sino cambiarla, en fin, consejos que, de alguna manera, ayudarán a la víctima a cuidarse cuando se encuentre sola.

Entre el año 2016 y 2018 las víctimas que recibieron esta información subieron del 44% al 55%, lo que demuestra que los y las fiscales sí estarían informando a las mujeres sobre lo que pueden hacer en cierto tipo de situaciones que podrían poner en riesgo sus vidas.

3.2.4. Atención integral

Gráfico 47
Usuaris del Ministerio Público que recibieron atención multidisciplinaria en esa institución
(nacional, 2016, 2017 y 2018)

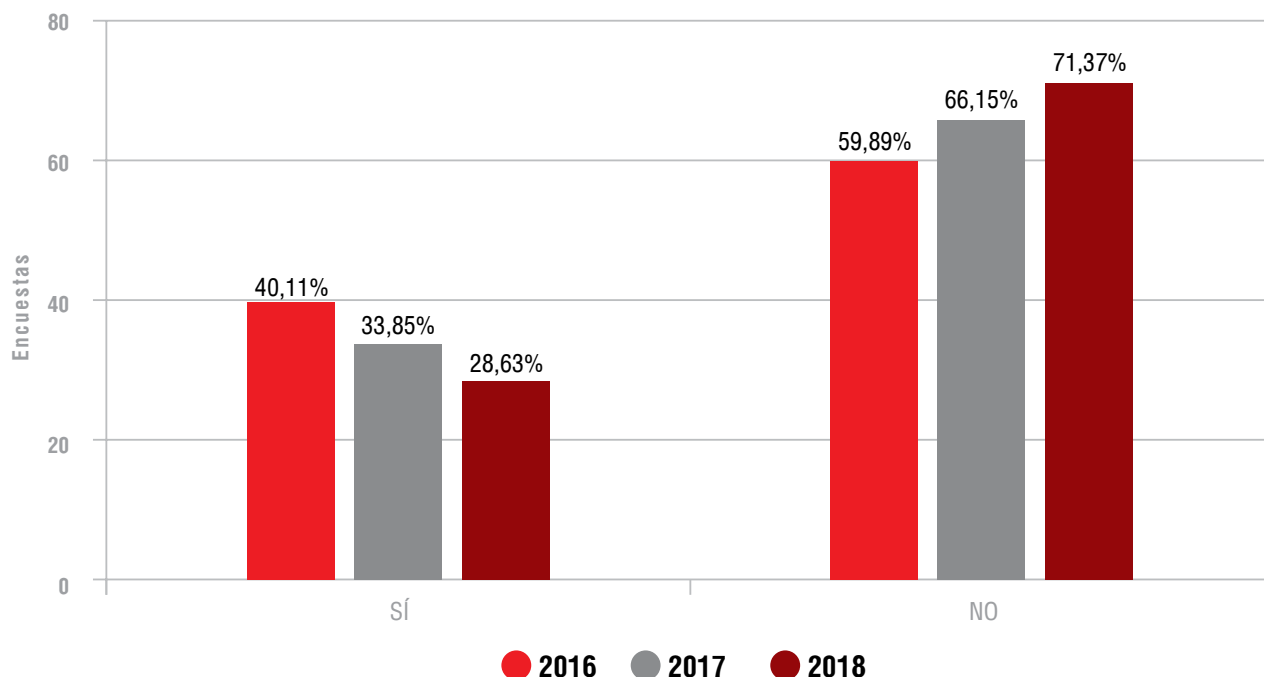


Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

De acuerdo a la Ley N° 348, las instancias de atención a mujeres en situación de violencia deben contar con equipos multidisciplinarios para brindar una atención integral, pero, lamentablemente, hasta la fecha se carece de dichos equipos en todas las oficinas del Ministerio Público, con excepción de las capitales de departamento, donde se tiene un solo equipo completo, lo cual resulta insuficiente.

Entre 2016 y 2018, el porcentaje de usuarias que recibieron atención por parte del personal multidisciplinario del Ministerio Público bajó del 40% al 29%, lo que claramente demuestra que tener un solo equipo en cada capital de departamento no es suficiente, debido al incremento de los casos de violencia contra las mujeres.

Gráfico 48
Casos en los que el Ministerio Público solicitó servicios para la víctima
(nacional, 2016, 2017 y 2018)

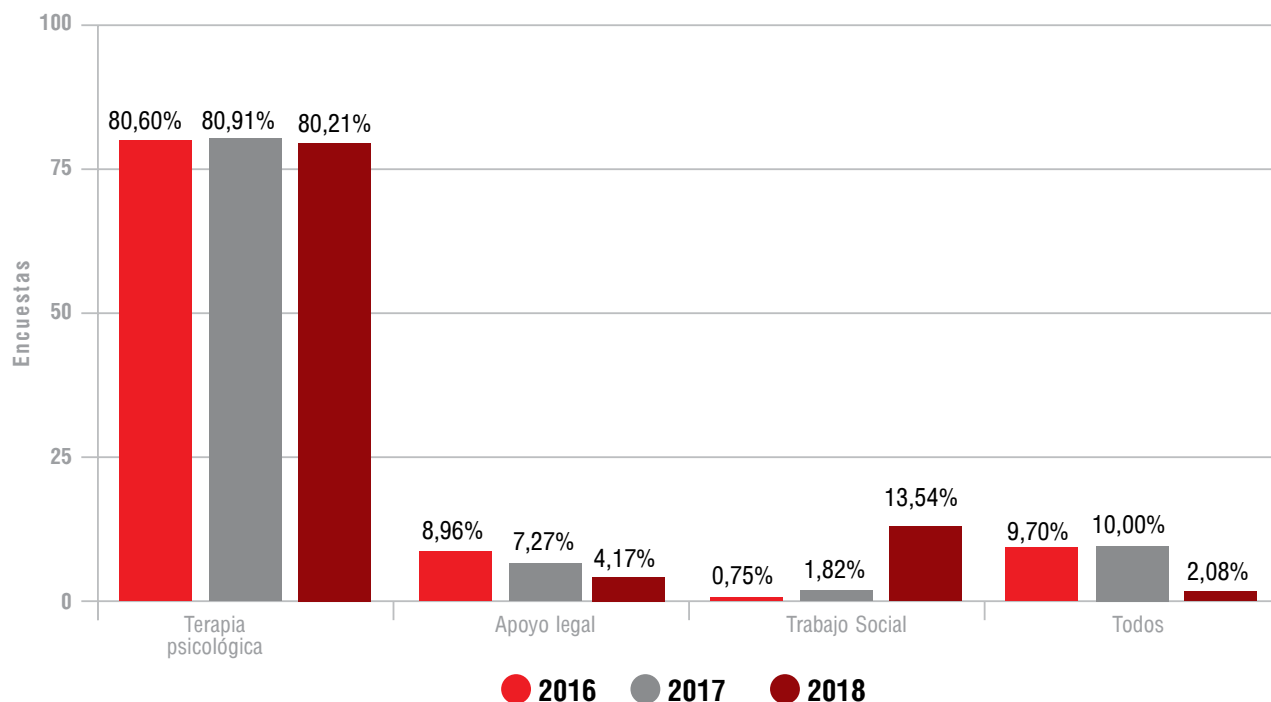


Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Por todo lo anterior, de no contarse con equipos multidisciplinarios en cada oficina del Ministerio Público, se debe pedir a otras instancias que sí cuentan con ellos, como los SLIM, gobernaciones o ONG, que brinden estos servicios a las usuarias que así lo requieran.

Durante la gestión 2016, en el 40% de los casos el o la fiscal solicitó apoyo multidisciplinario para la víctima; en 2017 este porcentaje bajó al 34% y en 2018 llegó al 29%. Lo cual nos está mostrando que los y las fiscales requieren cada vez menos este tipo de servicio para las víctimas. Este hecho llama la atención, ya que dichos servicios, además de hacer una contención a la mujer, también emitirán informes especializados que servirán de prueba para demostrar el estado emocional y social de la víctima a causa de la violencia sufrida.

Gráfico 49
Tipo de servicios solicitados por el Ministerio Público para la víctima
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



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

Los servicios más requeridos por el Ministerio Público son las terapias psicológicas, las cuales en 2016 llegaron al 80% de los casos, en 2017 subieron al 81% y en 2018 bajaron al 80%. Respecto al apoyo legal, durante 2016, fue del 9%, en 2017 bajó al 7% y en 2018 volvió a bajar al 4%; el apoyo de trabajo social en 2016 llegó al 1%, en 2017 subió al 2% y en 2018 subió al 14%; y, por último, los casos en los que se requirieron los tres servicios en 2016 y 2017 se mantuvo en un 10% y en 2018 bajó al 2%.

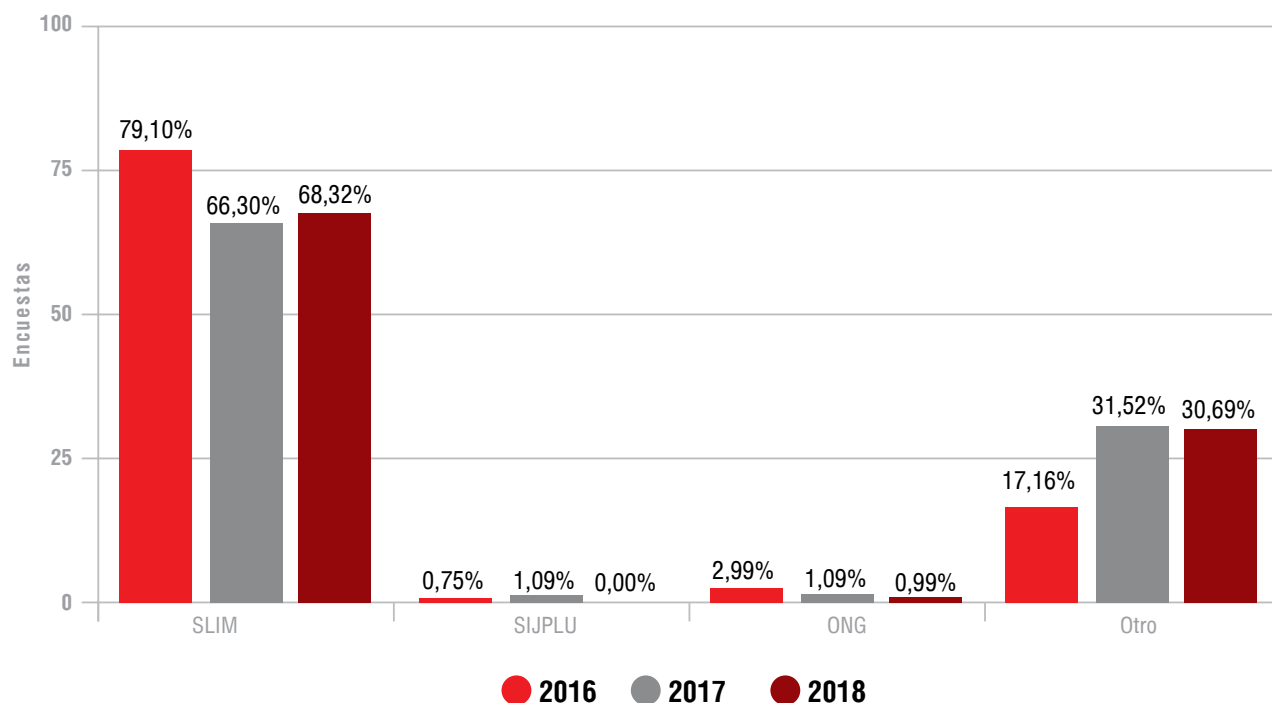
De acuerdo a los datos, el servicio más requerido es del área de psicología. Llama la atención en este último año la subida del porcentaje del servicio de trabajo social, lo que muestra que los informes y evaluaciones sociales están siendo tomadas en cuenta como prueba especializada, señalando la situación familiar y social de la víctima.

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.

41

Gráfico 50
Instituciones a las que el Ministerio Público solicitó servicios para las mujeres
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



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

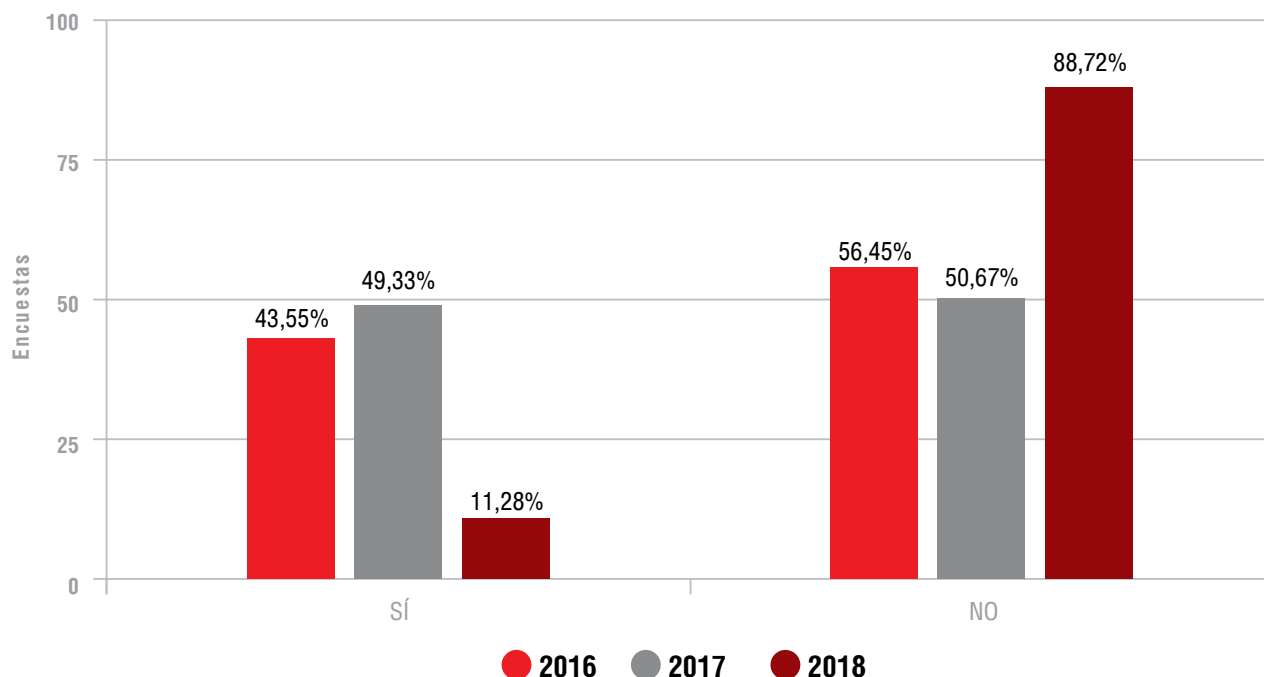
De acuerdo a los datos, durante el periodo 2016-2018, la institución a la que más apoyo se solicita es el SLIM; muy por debajo se ubican las ONG, y en tercer lugar, el SIJPLU. Debe tenerse en cuenta que la cobertura de los dos últimos es muy reducida, por lo que son pocos los municipios que cuentan con esta alternativa.

41 CIDH, EL acceso a la justicia como garantía de los derechos económicos, sociales y culturales.

3.2.5. Valoración de riesgo y efectividad de medidas de protección

Valoración de riesgo

Gráfico 51
Casos en los que se realizó la valoración de riesgo en el Ministerio Público
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



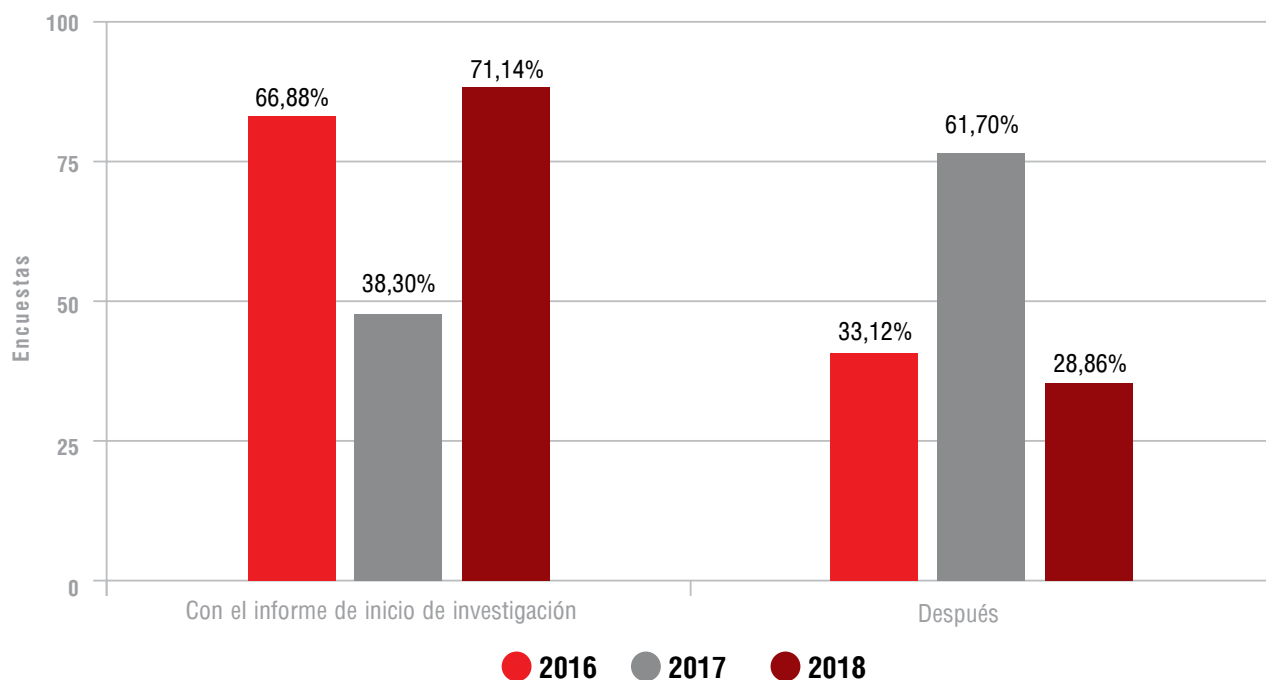
Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

La valoración de riesgo que debe realizar el o la fiscal es muy importante, pues le permite emitir medidas de protección de acuerdo a cada caso. Del monitoreo realizado se puede evidenciar que en 2016 se habría realizado la valoración de riesgo de las mujeres en situación de violencia en un 44% de los casos, porcentaje que subió al 49% en 2017, pero bajó al 11% en 2018.

Como podemos observar, no en todos los casos se hace la valoración de riesgo. Cuando no se lo hace, se deja a la víctima en situación de indefensión, ya que en cualquier momento puede volver a ser agredida por su pareja. Es más, durante este último año el dato habría bajado en un 37%, lo que quiere decir que los y las fiscales no le están dando prioridad necesaria a la valoración de riesgo, para resguardar la vida de las mujeres.

Lo óptimo sería que la valoración de riesgo se realice en el 100% de los casos y en los primeros momentos, 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 52
Momento en el que se realizó la valoración de riesgo en el Ministerio Público
(nacional, 2016, 2017 y 2018)

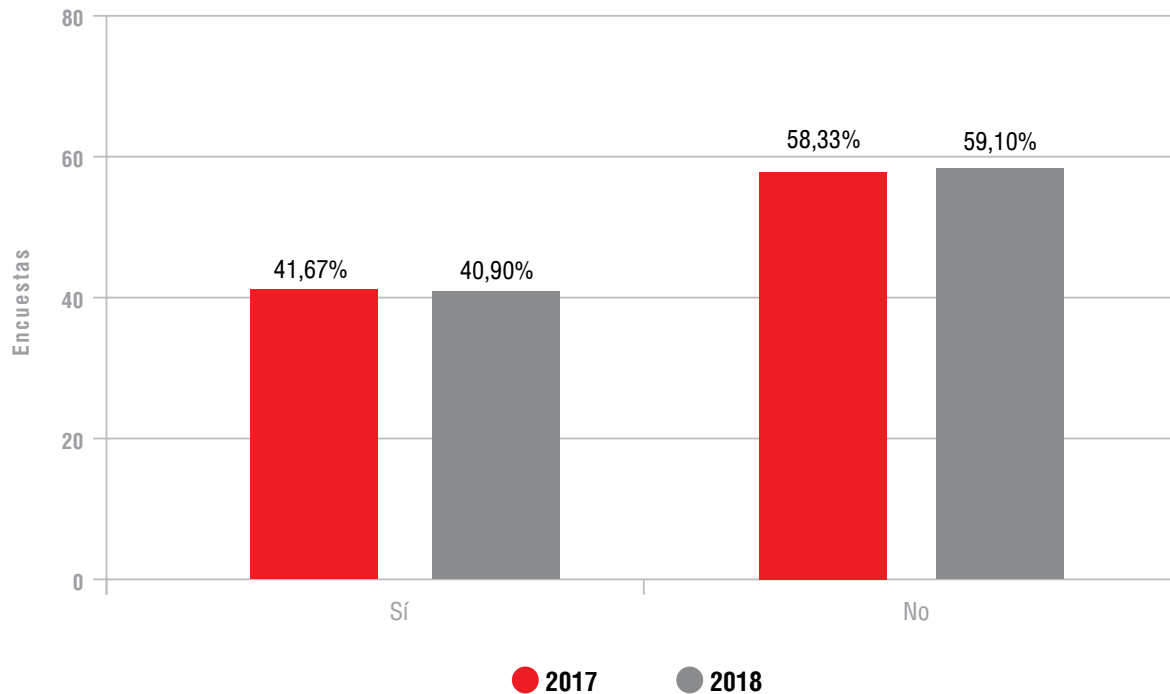


Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Del total de casos (11%) en los que se realizó la valoración de riesgo en 2018, en el 71% de ellos se realizó la valoración de riesgo al momento de emitir el informe de inicio de investigación y en el 29% se lo hizo después; dato que nos muestra que no se está realizando la valoración de forma inmediata, lo cual es fundamental para prevenir nuevos hechos de violencia.

Disposición de medidas de protección

Gráfico 53
Casos en los que el Ministerio Público dispuso las medidas de protección
(nacional, 2017 y 2018)



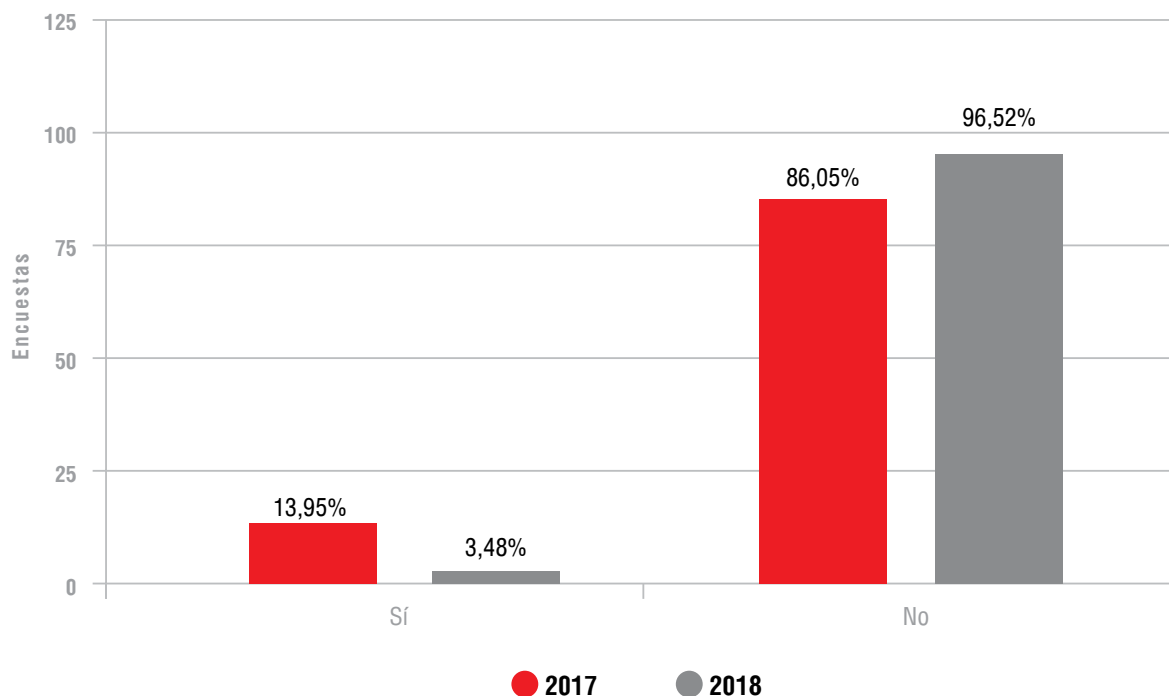
Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

La Ley N° 348, en su art. 61 numeral, señala que el Ministerio Público debe disponer las máximas medidas de protección y seguridad para la mujer en situación de violencia y para sus hijas e hijos.

De la revisión de expedientes entre 2017 y 2018, se evidenció que la autoridad fiscal no habría dictado estas medidas en un 58% de los casos; porcentaje que subió al 59% en 2018. Las o los fiscales, al no cumplir con su función de protección, dejan desprotegidas a las mujeres en situación de violencia.

Otro aspecto importante tiene que ver con que las medidas de protección también deben ser emitidas cuando se aplica una salida alternativa. Si bien la ley contempla esta opción, no se debe dejar de lado que, en cualquier momento, la mujer podría volver a ser víctima de violencia.

Gráfico 54
Casos en los que el Ministerio Público utilizó la valoración de riesgo para disponer las medidas de protección (nacional, 2017 y 2018)

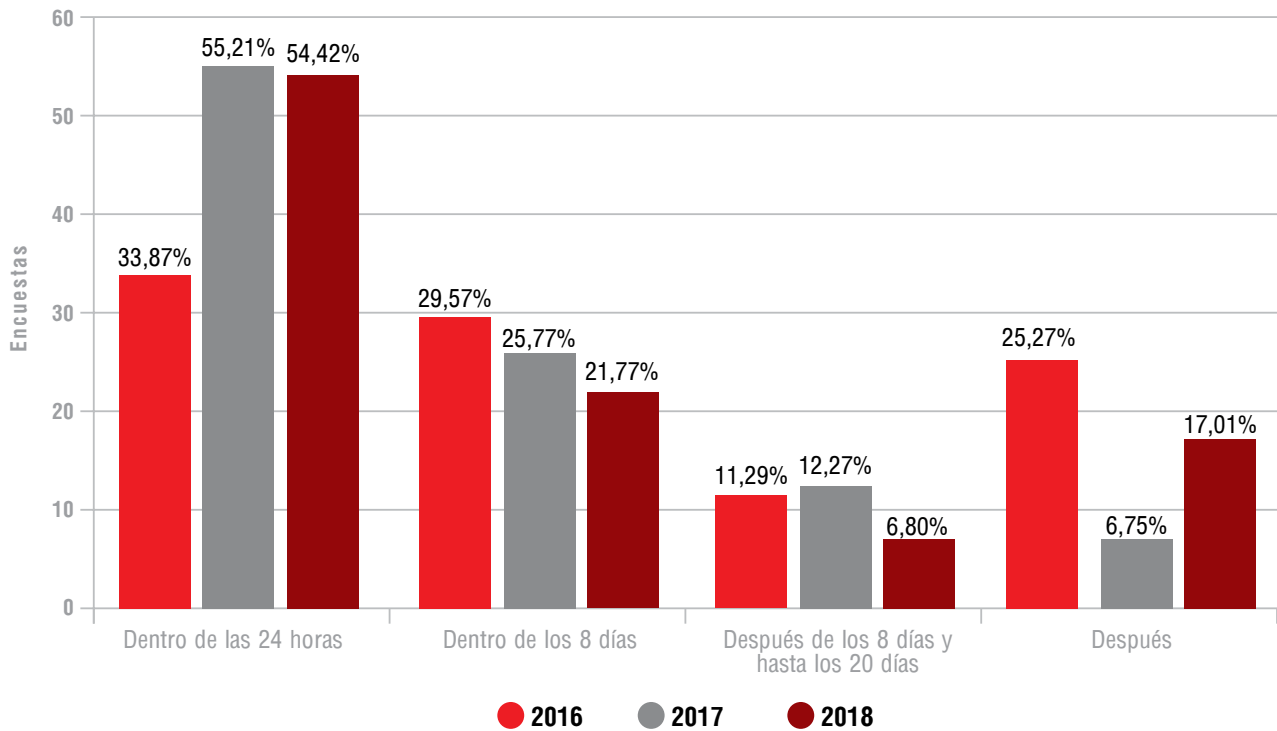


Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

La valoración del riesgo debe ser la base fundamental para disponer las medidas de protección para las víctimas. No obstante, de acuerdo con el monitoreo realizado, en el periodo 2017-2018, solo en el 14% de los casos existe evidencia de que la valoración de riesgo fue tomada en cuenta por la/el fiscal para emitir las medidas de protección, porcentaje que bajó al 3% en 2018.

Tiempo en el que se disponen las medidas de protección

Gráfico 55
Tiempo en el que el Ministerio Público dispuso las medidas de protección
(nacional, 2016, 2017 y 2018)

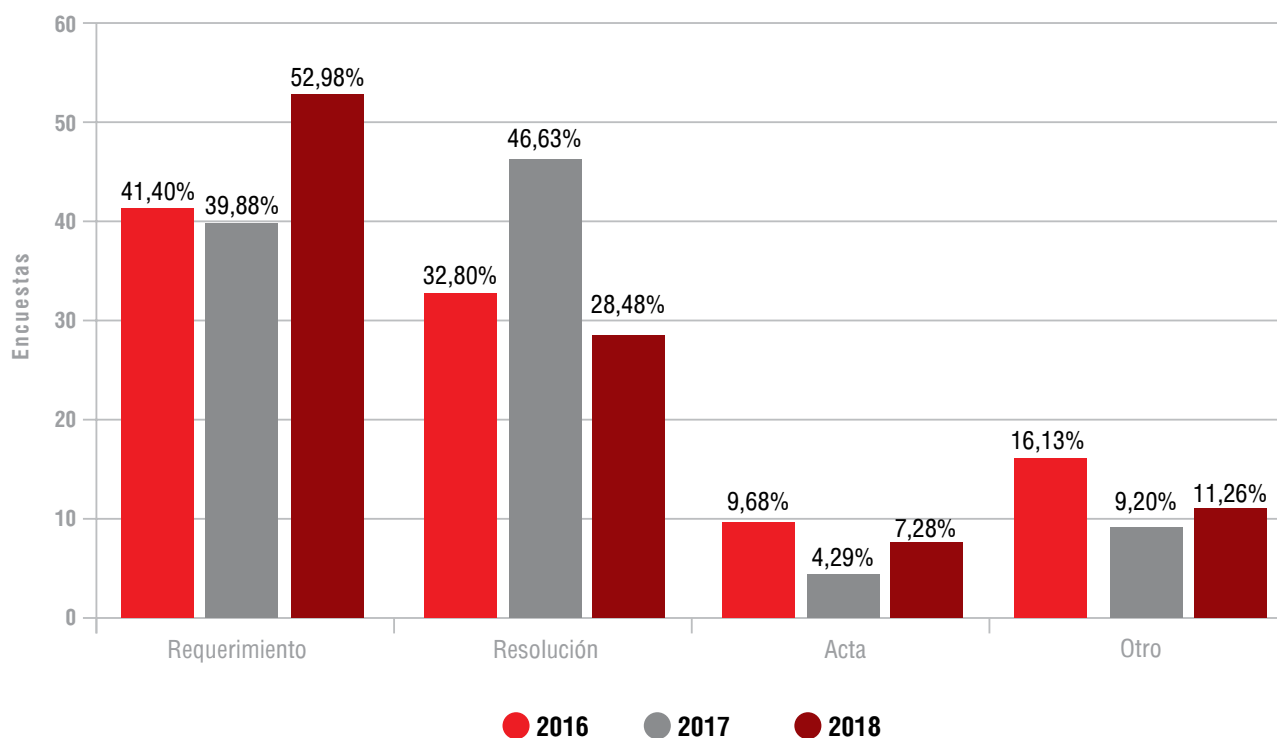


Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Las medidas de protección deben disponerse inmediatamente después de recibida la denuncia, ya que ello ayuda a resguardar la vida y seguridad de la víctima. Por otra parte, la homologación debe ser solicitada al juez al inicio de investigación.

De la revisión de procesos entre 2016 y 2018, se puede evidenciar que las medidas dispuestas dentro de las 24 horas subieron del 34% al 54%, lo que indica que ha mejorado la prontitud con que se dictaron las medidas de protección.

Gráfico 56
Acto procesal a través del cual el Ministerio Público dispuso las medidas de protección
(nacional, 2016, 2017 y 2018)

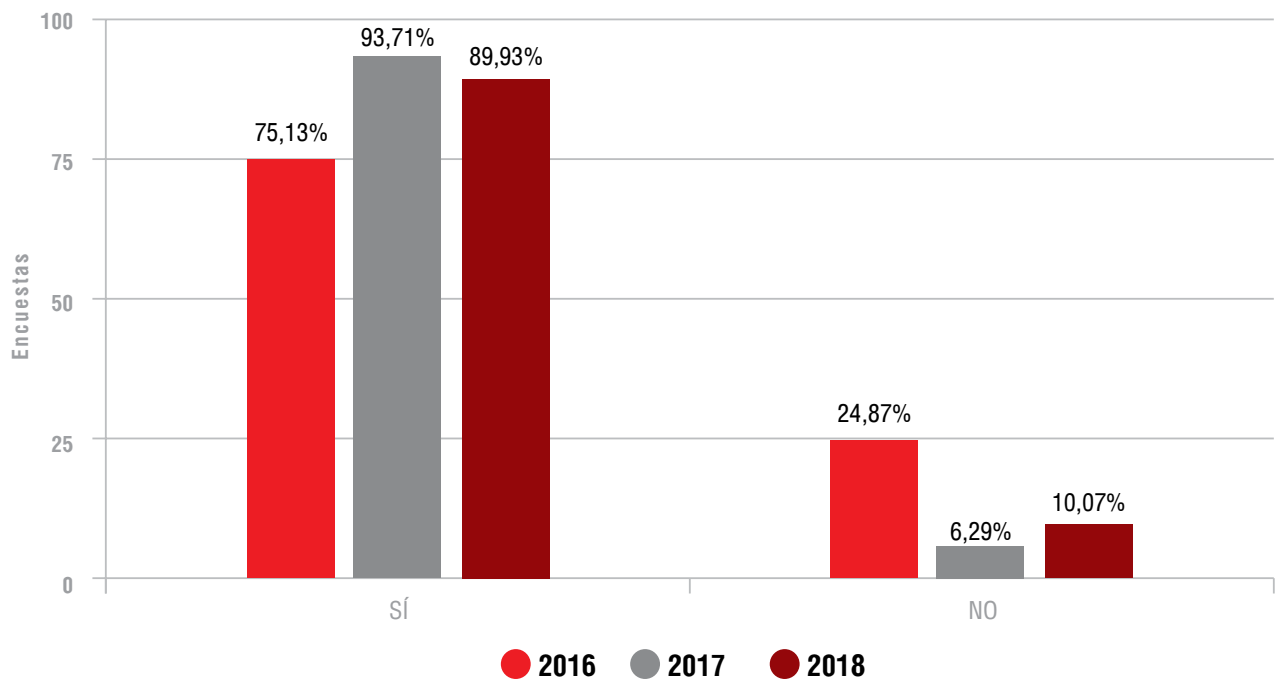


Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Generalmente, las medidas de protección son dispuestas por el o la fiscal mediante diferentes actos. Por los datos obtenidos de la revisión de procesos, el más utilizado es a través de un requerimiento. En 2016, en el 41% de los casos las medidas fueron dictadas mediante requerimiento, dato que subió al 53% para 2018.

Cuando el o la fiscal emite las medidas de protección, estas deben ser particulares para cada caso, puesto que no todos los casos requieren las mismas medidas. De la revisión de expedientes se pudo comprobar que las medidas de protección emitidas son las mismas en casi todos los casos, lo que significa que cuando las emiten no estarían particularizando los casos. Una medida poco o nada aplicada es la fijación de asistencia familiar provisional para los hijos/as, la suspensión de régimen de visitas a hijos/as y protección de los bienes.

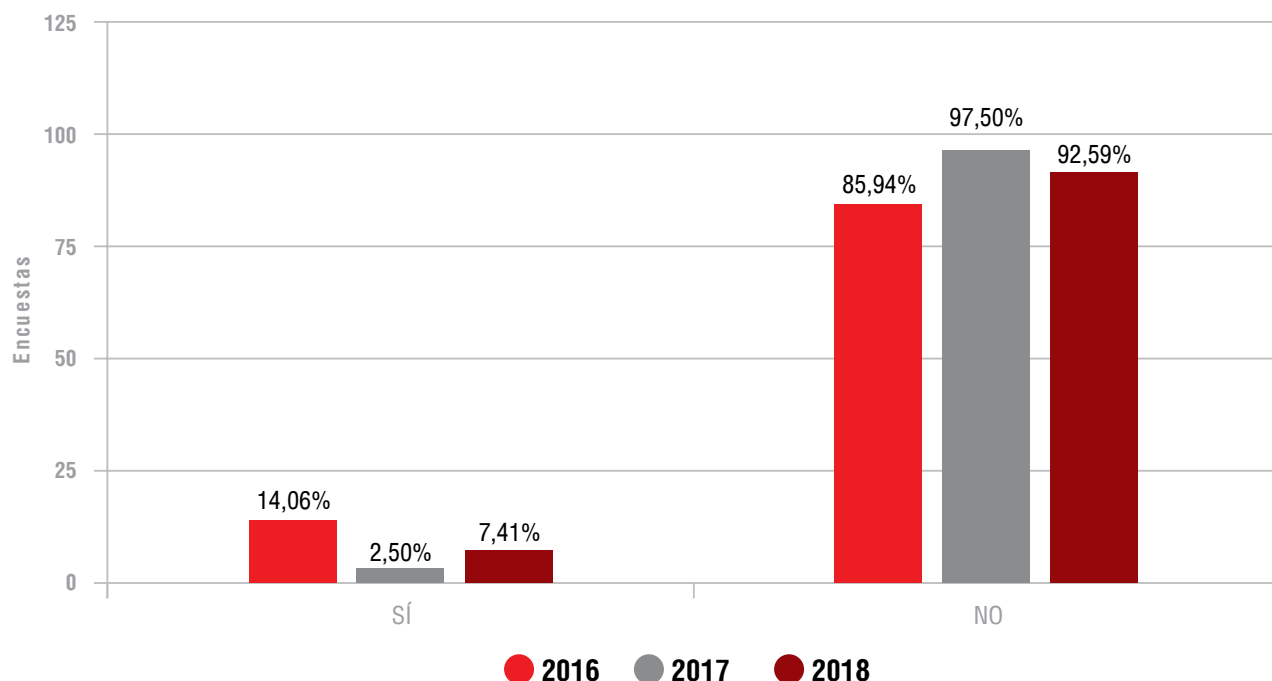
Gráfico 57
Percepciones de las usuarias del Ministerio Público sobre la pertinencia de las medidas de protección
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



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

Como se señaló anteriormente, hay medidas de protección que son aplicables a la mayoría de los casos, pero eso no implica dejar de analizar su pertinencia en cada caso, siendo necesario que se las particularice. La pertinencia del tipo de medidas ha mejorado en el periodo 2016-2018, pues subió de un 75% al 90%, a pesar de que en 2017 tuvo el más alto porcentaje: 94%.

Gráfico 58
Casos en los que el/la fiscal fijó audiencia entre el denunciado y la víctima para disponer las medidas de protección (nacional, 2016, 2017 y 2018)



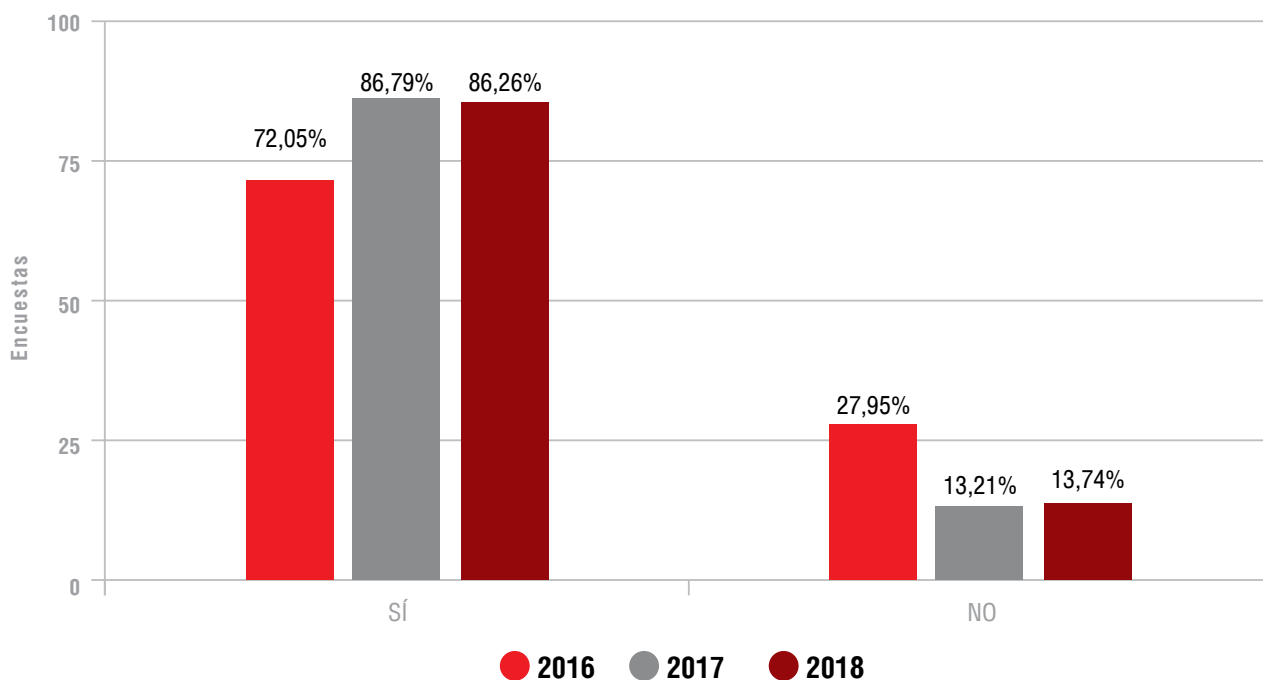
Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

El o la fiscal tiene la obligación de disponer las medidas de protección de manera inmediata, por ello, no necesita fijar una audiencia en la que estén presentes tanto la víctima como el agresor. Solo necesita la valoración de riesgo que le permitirá evaluar cuáles son las medidas que deben ser emitidas de acuerdo al caso.

De acuerdo a la revisión de procesos en estrados judiciales, se pudo establecer que en 2016, para el 14% de casos se fijó una audiencia para emitir las medidas de protección, habiendo bajado en 2017 al 2%, pese a que en 2018 subió al 7%. Esto significa que todavía se estaría poniendo a la mujer en una situación de revictimización, puesto que al estar frente a su agresor en una audiencia para fijar las medidas de protección hace que se sienta acosada, a pesar de tener a la autoridad fiscal con ella, ya que las miradas y gestos que pueda realizar el agresor definitivamente la van a incomodar.

Cumplimiento de las medidas de protección

Gráfico 59
Casos en los que las medidas de protección habrían sido cumplidas por el denunciado
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



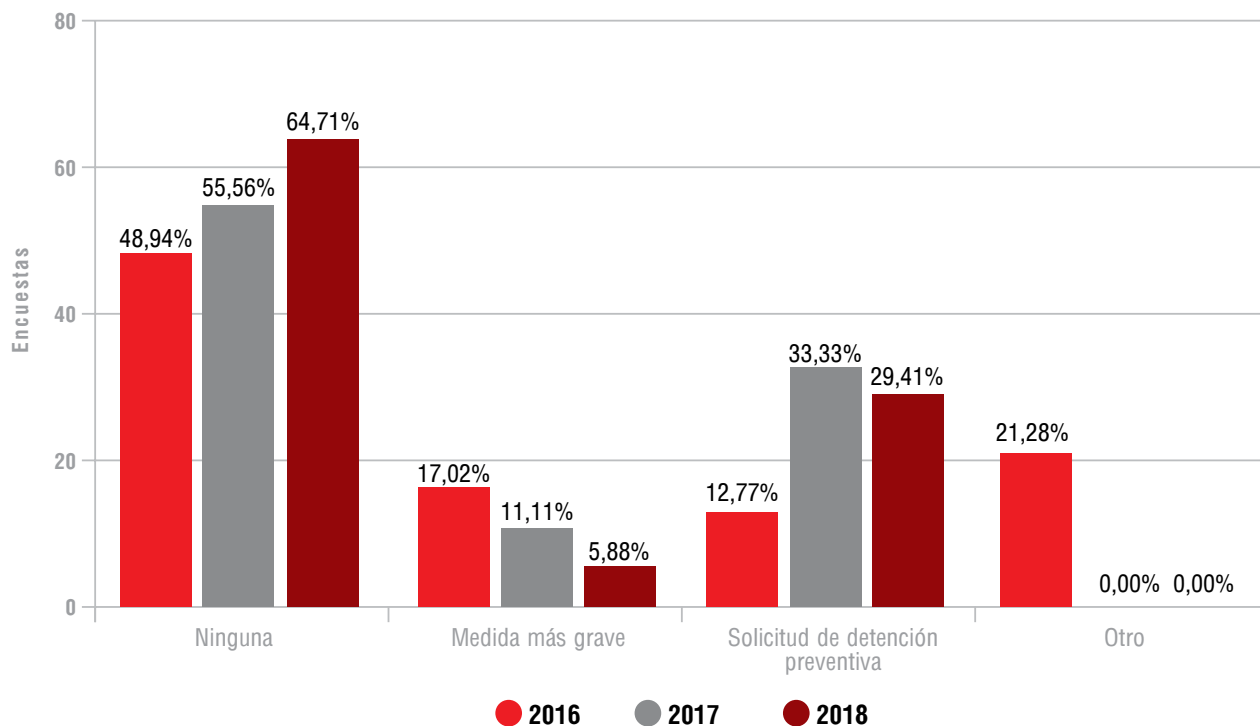
Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Cuando las medidas de protección están debidamente homologadas por el juez o la jueza, estas tienen carácter obligatorio, de modo que el denunciado debe cumplirlas al pie de la letra. Por su incumplimiento, el juez podría disponer incluso la detención del denunciado.

Por el monitoreo realizado en 2016, se informó a la Fiscalía que el 28% de los agresores habrían incumplido las medidas de protección; este porcentaje bajó en 2017 al 13% y en 2018 subió al 14%.

Los datos muestran un incremento del número de casos en los que las medidas de protección están siendo incumplidas, lo que significa que debe crearse un mecanismo de seguimiento que permita que los y las fiscales sepan de este incumplimiento y puedan asumir acciones para proteger a la víctima de nuevos hechos de violencia.

Gráfico 60
Casos en los que el Ministerio Público asumió acciones frente al incumplimiento de las medidas de protección (nacional, 2016, 2017 y 2018)



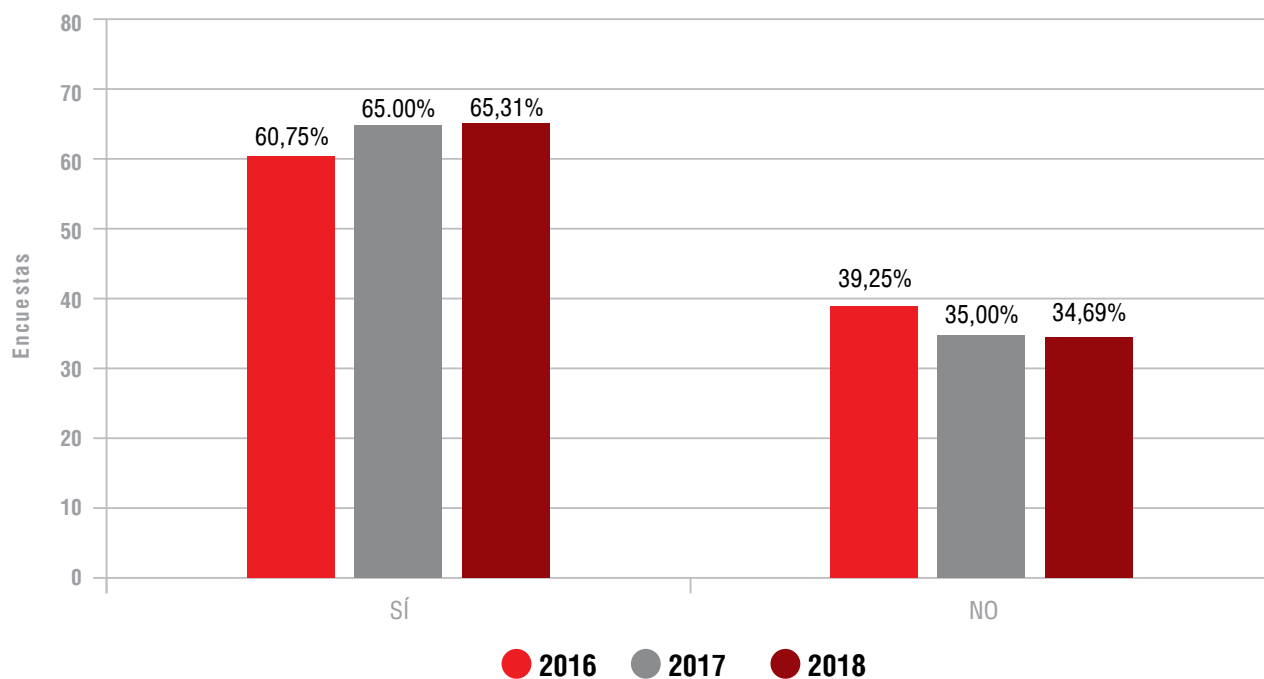
Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

En 2016, el dato de que los y las fiscales, al conocer el incumplimiento de las medidas de protección, no tomaron ninguna medida llegó al 49%; en 2017 este porcentaje subió al 56% y en 2018, al 65%. Esto resulta preocupante, ya que se estaría mostrando que, a pesar de que se dictaron medidas de protección para la víctima, los agresores las están incumpliendo y la autoridad fiscal no estaría tomando ninguna otra medida que frene la violencia que se está ejerciendo contra ella.

Entre las acciones que los/las fiscales tomaron respecto al incumplimiento de las medidas de protección, figuran sanciones más graves o la detención preventiva.

Solicitud de homologación de medidas de protección

Gráfico 61
Casos en los que los/as fiscales solicitaron la homologación de las medidas de protección
(nacional, 2016, 2017 y 2018)

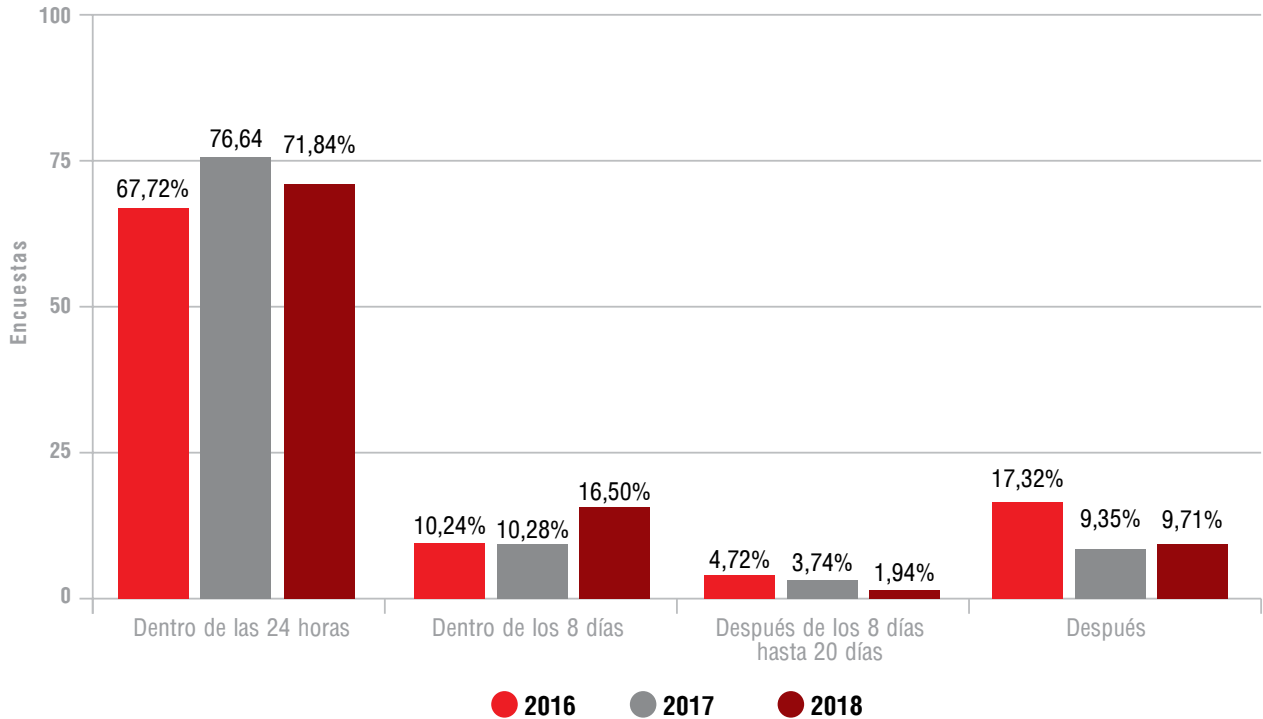


Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Dos de las funciones fundamentales que debe asumir el o la fiscal para resguardar la vida de la víctima son, en primer lugar, emitir las medidas de protección, y luego solicitar la homologación de las mismas ante la autoridad judicial, tal cual lo señala el art. 61 numeral 1, 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”.

El monitoreo realizado en el periodo 2016-2018 sobre la solicitud de homologación de las medidas de protección emitidas por los/as fiscales, subió del 61% al 65%. Pero la pregunta es qué pasa con el restante 35% que no ha sido homologado: ¿se deberá a que el/la fiscal no lo solicitó o a que el/la juez/a no las homologó?

Gráfico 62
Tiempo en el que los/as fiscales solicitaron la homologación
(nacional, 2016, 2017 y 2018)

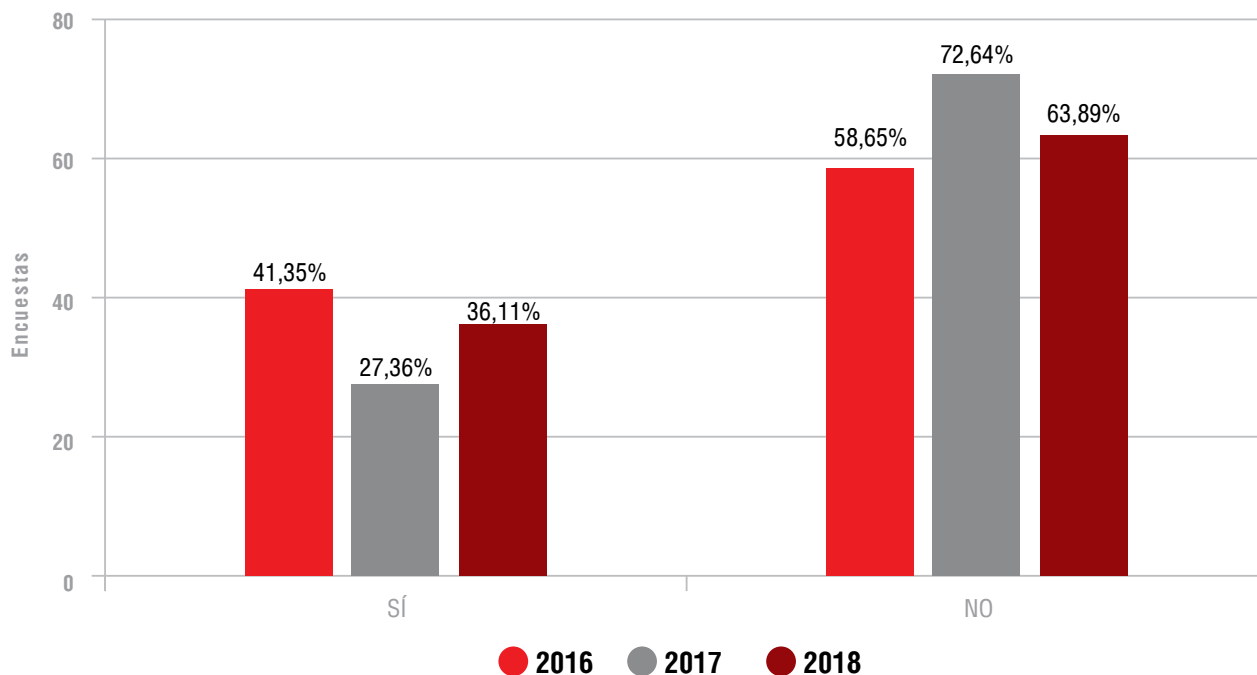


Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Durante la gestión 2016, en el 68% de los casos se solicitó la homologación dentro de las 24 horas; en 2017, este dato subió al 77% y en 2018 bajó al 72%. Estos dos últimos porcentajes demuestran que los/as fiscales estarían solicitando la homologación casi de manera inmediata después de dictadas las medidas de protección.

Lo que se pudo verificar en 2017 y en 2018 es que esta solicitud de homologación se la hace juntamente con el requerimiento de inicio de 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 63
Casos en los que el Ministerio Público solicitó la homologación de las medidas de protección con una fundamentación (nacional, 2016, 2017 y 2018)



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

De la revisión de procesos, se pudo verificar que la situación no ha cambiado respecto a las anteriores gestiones, ya que los/as fiscales siguen obviando la fundamentación. Simplemente señalan: “Habiéndose emitido las medidas de protección mediante requerimiento de fecha [...] de [...] de [...], solicito la homologación de las mismas”, donde el juez o jueza decreta “Se homologan las medidas de protección señaladas por el representante del Ministerio Público, las cuales deben ser cumplidas por el denunciado”, como se verá sin mayores elementos que muestren que tales medidas son las necesarias y pertinentes.

En 2016, en el 59% de los casos la solicitud de homologación no estaba fundamentada, en 2017 este porcentaje subió al 73%; en 2018 bajó al 64%, lo que muestra que la mayor parte de los/as fiscales 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 todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) 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.

42

3.2.6. Oficiosidad

En el monitoreo realizado durante estas tres últimas gestiones no se ha podido evidenciar casos en los que la autoridad fiscal haya seguido de oficio el proceso cuando la víctima haya abandonado el proceso o solicitado que este no continúe.

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 la 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 44 45

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

43 Corte IDH, “Masacre de Pueblo Bello vs. Colombia”, Sentencia de Fondo, Reparaciones y Costas, 2005, párrafo 216.

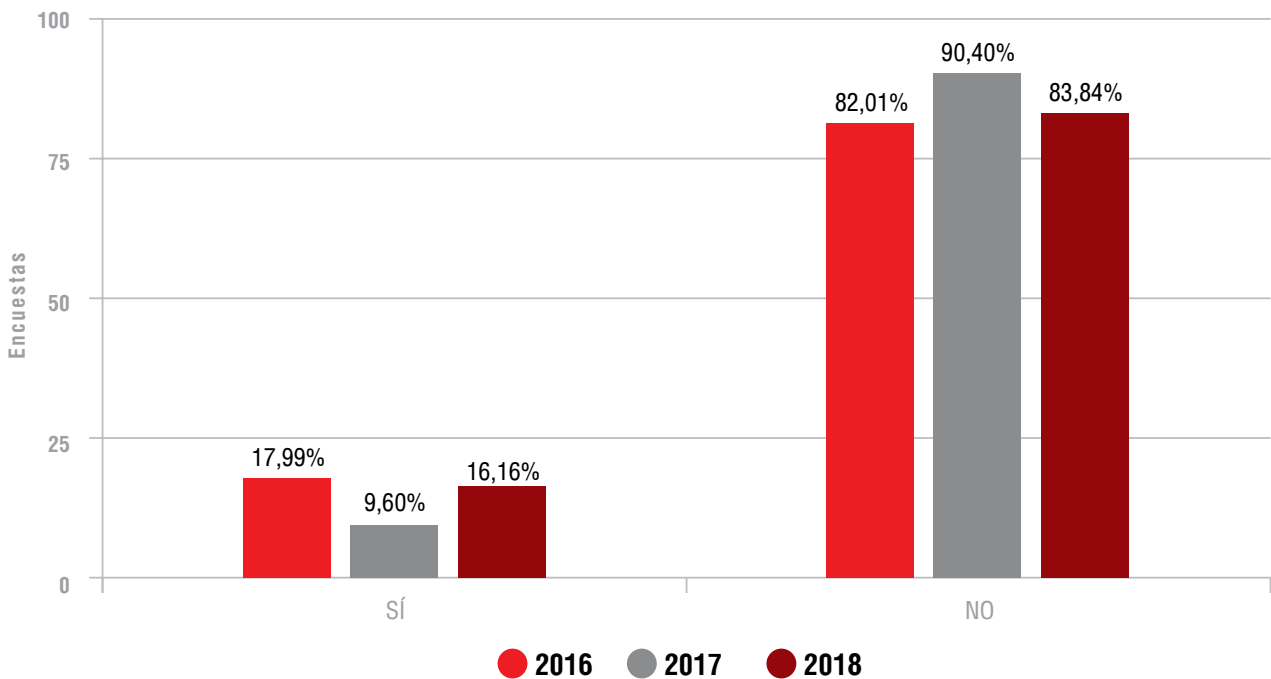
44 Corte IDH, “Caso de la Masacre de Mapiripán vs. Colombia”, Sentencia de Fondo, Reparaciones y Costas, 2005, párrafo 219

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 personal

Desalentar la presentación de la denuncia

Gráfico 64
Usuaris del Ministerio Público a las que se trató de convencer de no hacer la denuncia o de retirarla (nacional, 2016, 2017 y 2018)



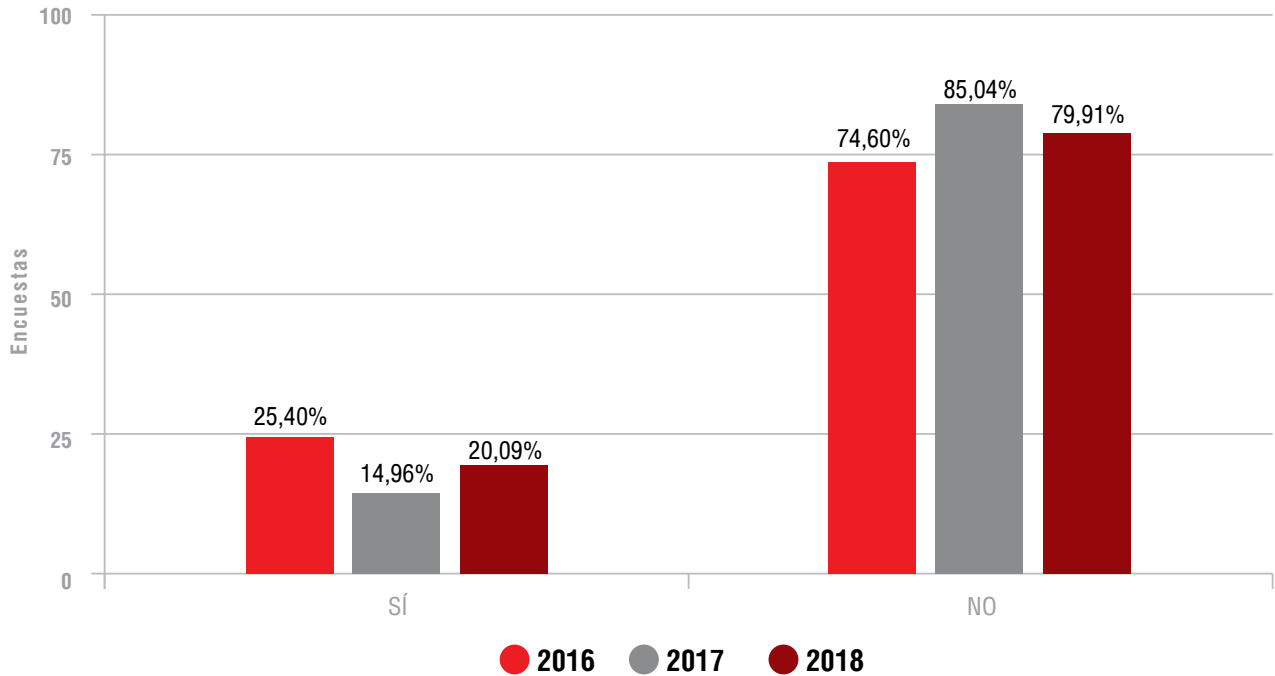
Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

De acuerdo a la percepción de las usuarias del Ministerio Público, en 2016 al 18% de mujeres se le habría tratado de convencer de no hacer la denuncia o retirarla; en 2017, el dato bajó al 10% y en 2018 volvió a subir al 16%.

Esto significa que los intentos de disuadir a las víctimas de presentar la denuncia están subiendo. Dichas sugerencias no deben ser planteadas por ninguna autoridad fiscal, ya que su función es recibir la denuncia, investigar el hecho y llegar a la sentencia condenatoria en todos los casos que lleguen al Ministerio Público.

Promoción de la conciliación

Gráfico 65
Usuaris del Ministerio Público a las que en algún momento se les sugirió que debían conciliar con el agresor (nacional, 2016, 2017 y 2018)

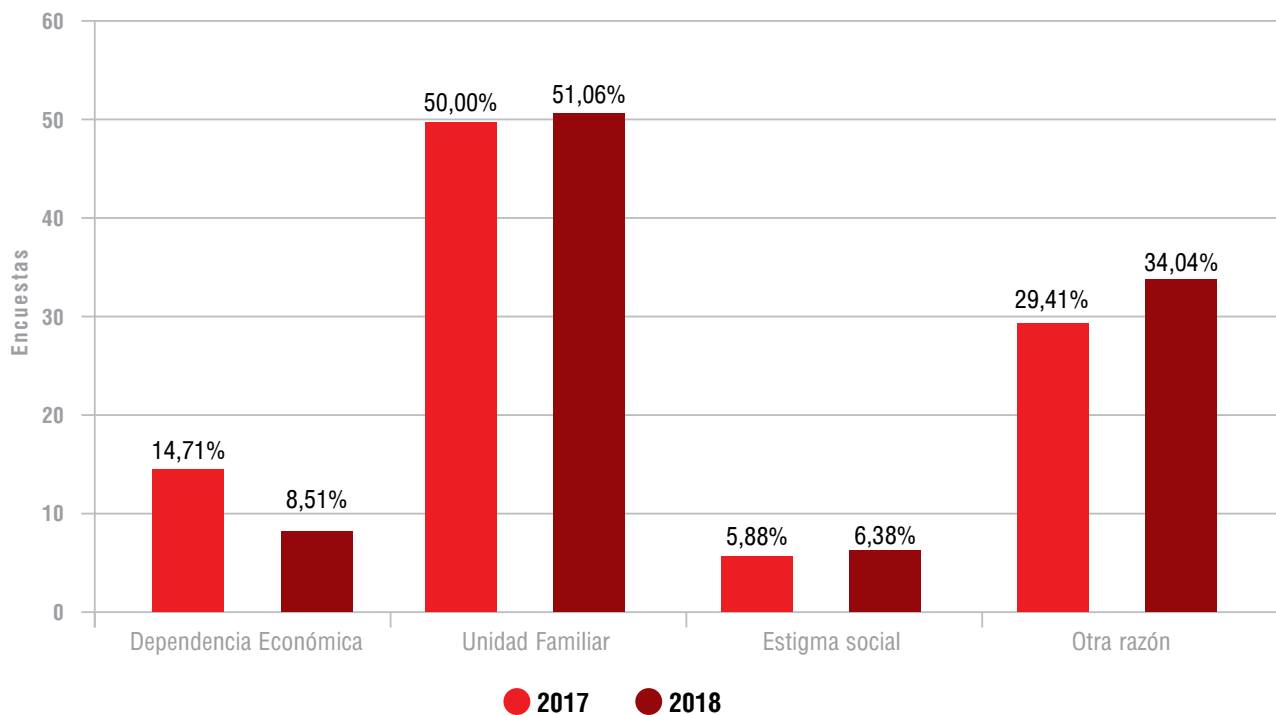


Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Uno de los aspectos importantes que nos señala la Ley N° 348 en su artículo 46 es la prohibición de conciliar, aún algunas autoridades fiscales consideran que los hechos de violencia pueden ser resueltos a través de una conciliación a través de argumentos muy utilizados: “la unión familiar” o que “la familia es el pilar fundamental del Estado”.

En 2016, al 25% de las víctimas se les habría sugerido que concilien con su agresor, en 2017 este dato bajó al 15%, pero en 2018 volvió a subir al 20%, lo cual nos muestra que los/as fiscales están sugiriendo a las víctimas que puedan conciliar con su agresor, no dándose cuenta que estas corren riesgo de volver a ser agredidas.

Gráfico 66
Usuaris del Ministerio Público a las que en algún momento les sugirieron que deberían conciliar con el agresor ¿por qué razón?
(nacional, 2017 y 2018)

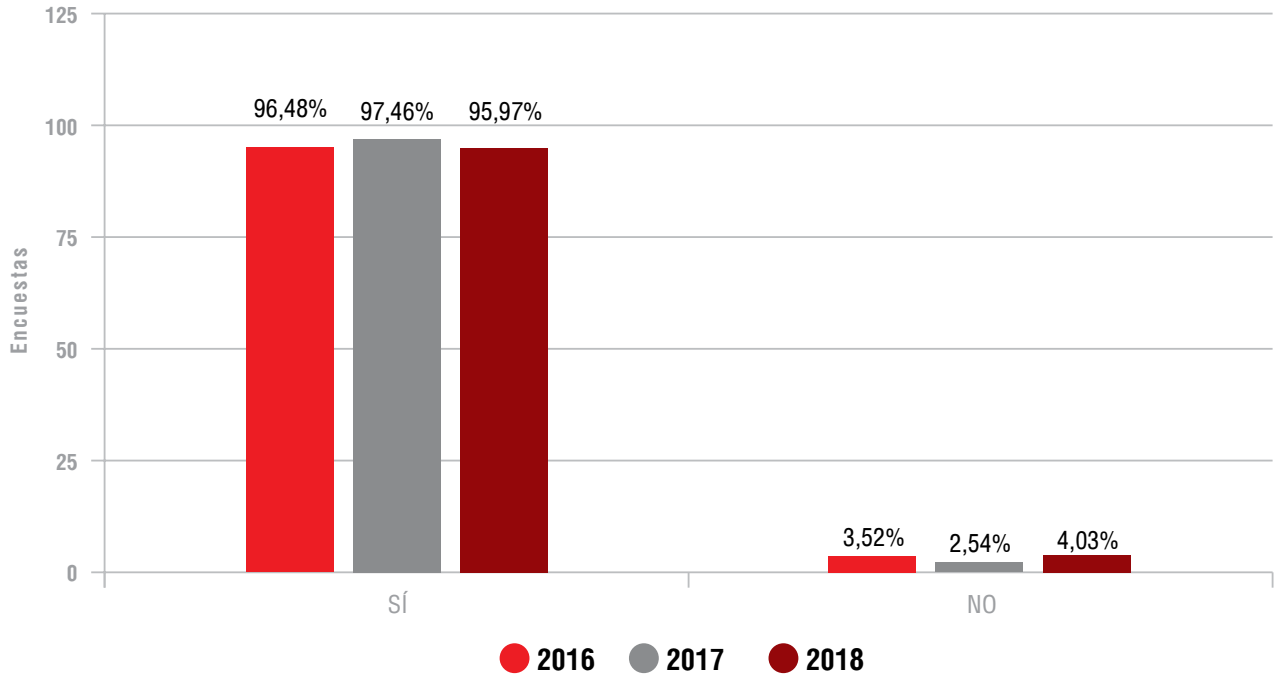


Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Por los datos comparativos 2017-2018, los casos en los que el Ministerio Público sugirió a la víctima conciliar con su agresor, entre las razones y justificativos más recurrentes están el “preservar la unidad familiar”, este dato subió de un 50% al 51%; la “dependencia económica” bajó de un 15% al 9% y el “estigma social” que permaneció en el 6%.

Tipificación provisional del delito

Gráfico 67
Casos en los que la tipificación provisional del delito se adecua a los hechos
(nacional, 2016, 2017 y 2018)

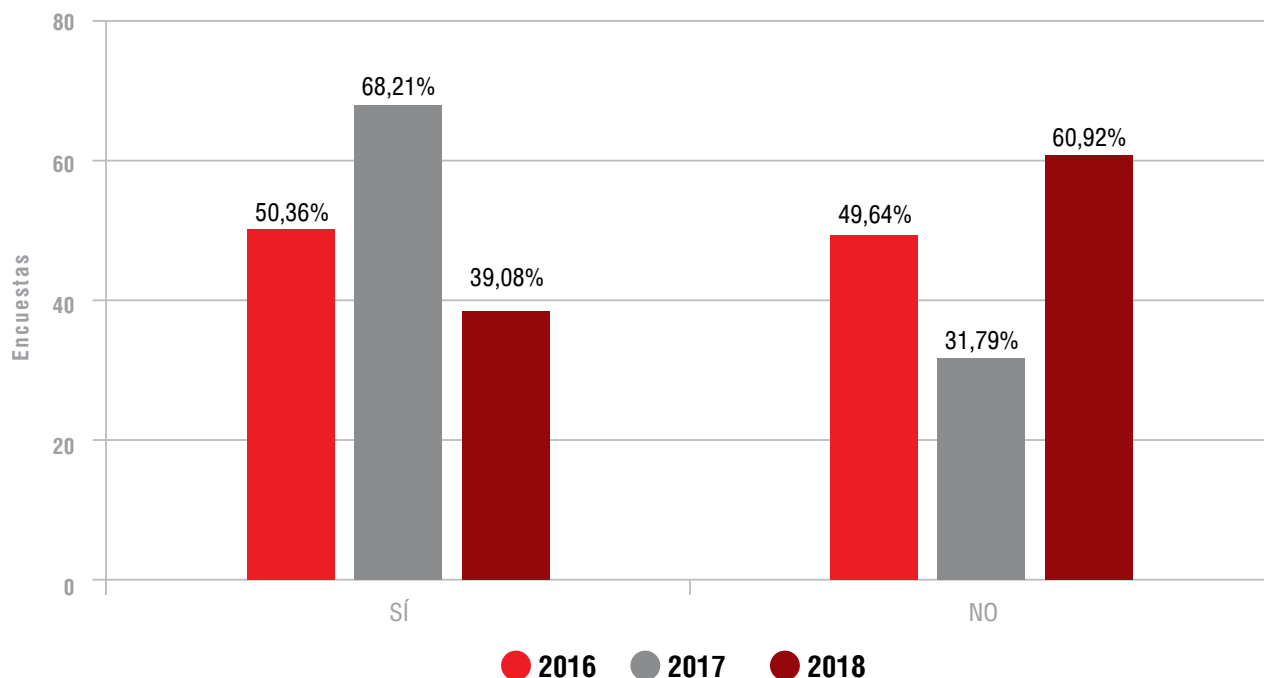


Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Por los resultados obtenidos en el periodo 2016-2018, en el 96% de los casos se considera que hubo una correcta tipificación de los delitos de violencia contra las mujeres en los procesos revisados. En el restante 4%, no se habría realizado una correcta tipificación. Si bien es un porcentaje bajo, es significativo en relación a la realidad de las mujeres en situación de violencia. Por ello, el o la fiscal analista debe contar con toda la experticia y conocimientos necesarios para realizar una correcta tipificación en todos los casos.

Requerimiento conclusivo

Gráfico 68
Casos en los que el/la fiscal presentó el requerimiento conclusivo en plazo
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



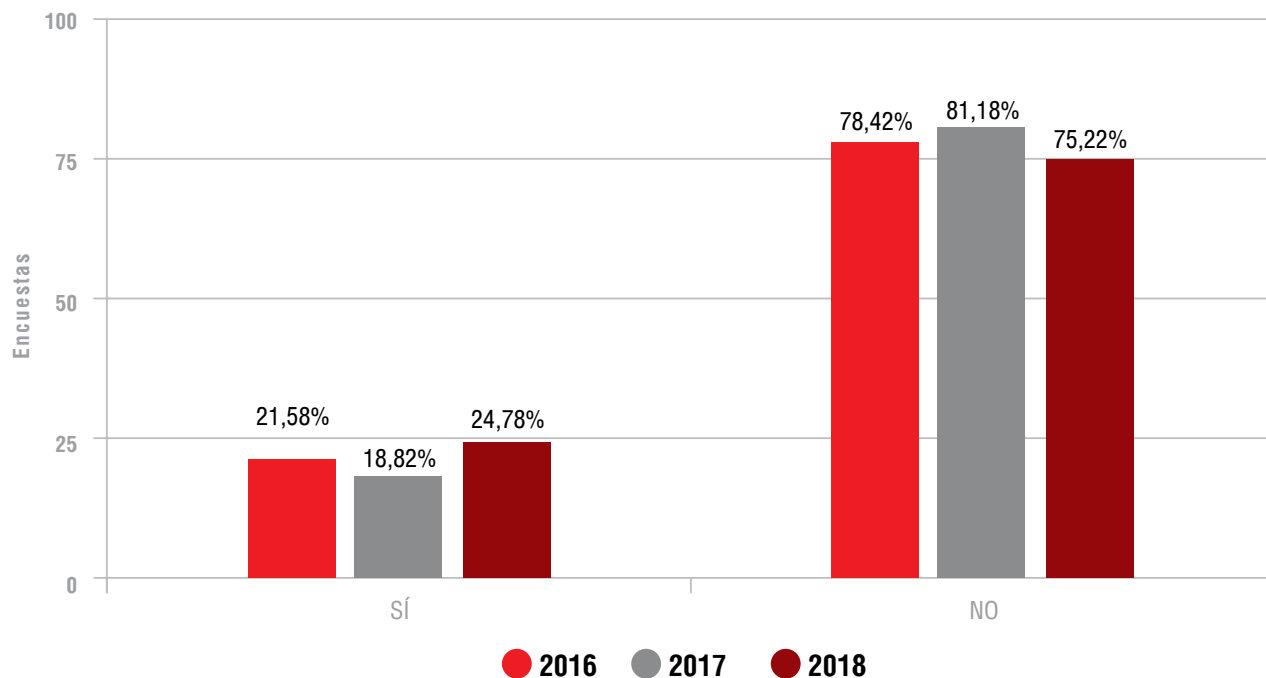
Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Para los/las fiscales una de sus prioridades dentro de los procesos debe ser el cumplimiento de los plazos procesales, lamentablemente dichos plazos son dilatados hasta por meses. Dicho extremo sucede en muchos municipios, pues una vez realizada la denuncia ante el FELCV, esta pasa al Ministerio Público, quien pone en conocimiento del juez o jueza el inicio de investigación; en este mismo inicio, la/el fiscal solicita al juez o jueza una ampliación del plazo de investigación preliminar hasta 60 días, siendo que la Ley 348 establece un plazo de 8 días que es aceptado por la autoridad judicial. Incluso con esa ampliación del plazo muchos/as fiscales suelen ser conminados por el o la juez para presentar la imputación formal, lo que muestra que fácilmente los plazos procesales se dilaten, hecho que contribuye a que la víctima abandone el proceso.

En 2016, el 50% de los casos se presentó dentro del plazo el requerimiento conclusivo; en 2017 este se incrementó al 68% y en 2018 bajó vertiginosamente al 39%, lo que corrobora lo anteriormente señalado: que los/as fiscales no estarían cumpliendo con los plazos procesales señalados por ley, con el justificativo de la recargada carga laboral.

3.2.8 No revictimización

Gráfico 69
Casos en los que la víctima tuvo contacto con el agresor durante su permanencia en el Ministerio Público (nacional, 2016, 2017 y 2018)



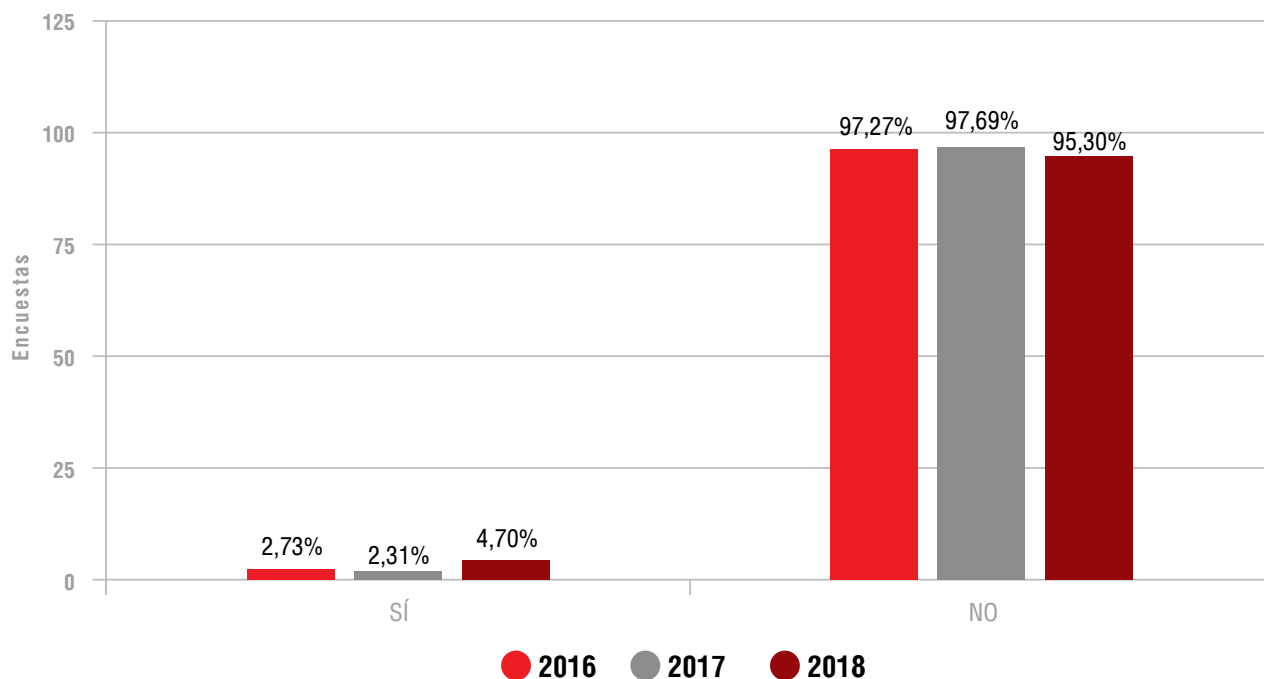
Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos)

El Ministerio Público, al igual que la FELCV, tienen infraestructuras pequeñas, especialmente en área rural cuentan con un solo ambiente lo que dificulta a que la víctima y el agresor no estén en el mismo ambiente. A pesar de ellos, los y las fiscales, tal como en la FELCV, se han dado modos para que evitar este contacto.

Por la información de las usuarias del Ministerio Público, en 2016 el 22% de ellas tuvo contacto con su agresor en el Ministerio Público, dato que bajó al 19% durante 2017, pero en 2018 volvió a subir al 25% incluso superando el dato de 2016.

Anticipo de prueba

Gráfico 70
Casos en los que se practicó el anticipo de prueba
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



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

El anticipo de prueba es una actuación importante que debe ser utilizada en casos de violencia sexual, pero también en casos de violencia extrema, ya que este actuado impide la revictimización. Su objetivo es que la víctima realice su declaración una sola vez y no tenga que volver a relatar los hechos y estar frente a su agresor en el juicio oral.

En 2016, solo en el 3% de los casos de delitos de violencia contra las mujeres revisados se determinó que se aplicó el anticipo de prueba, mientras que en 2017 ese porcentaje bajó al 3% y subió al 5% durante el año 2018.

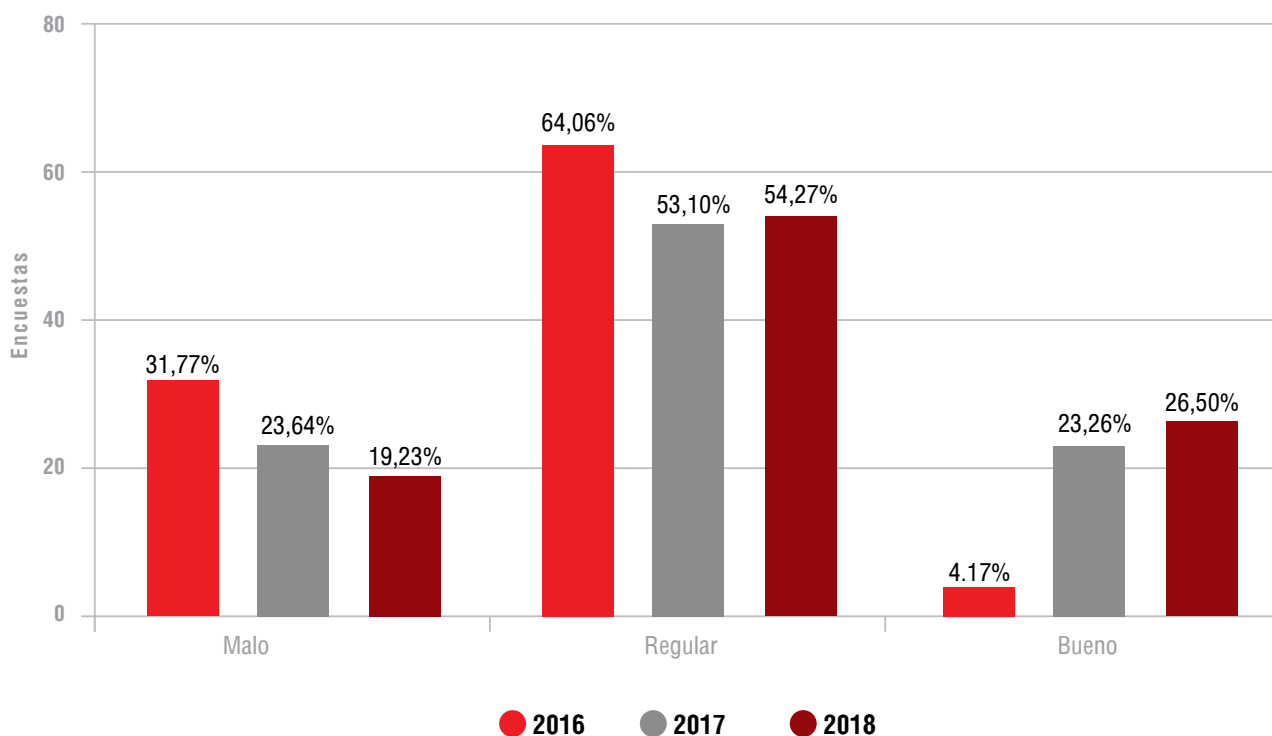
Si bien los porcentajes relacionados a “solicitar el anticipo de prueba” se han ido incrementando durante estos tres últimos años, las autoridades fiscales y judiciales aún no están aplicando este mecanismo tan importante para continuar con un proceso teniendo las pruebas suficientes para sancionar al agresor, pero también para no revictimizar a la mujer.

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.

3.2.9. Infraestructura adecuada y privacidad

Gráfico 71
Percepciones de las usuarias del Ministerio Público sobre el equipamiento y la infraestructura del lugar (nacional, 2016, 2017 y 2018)

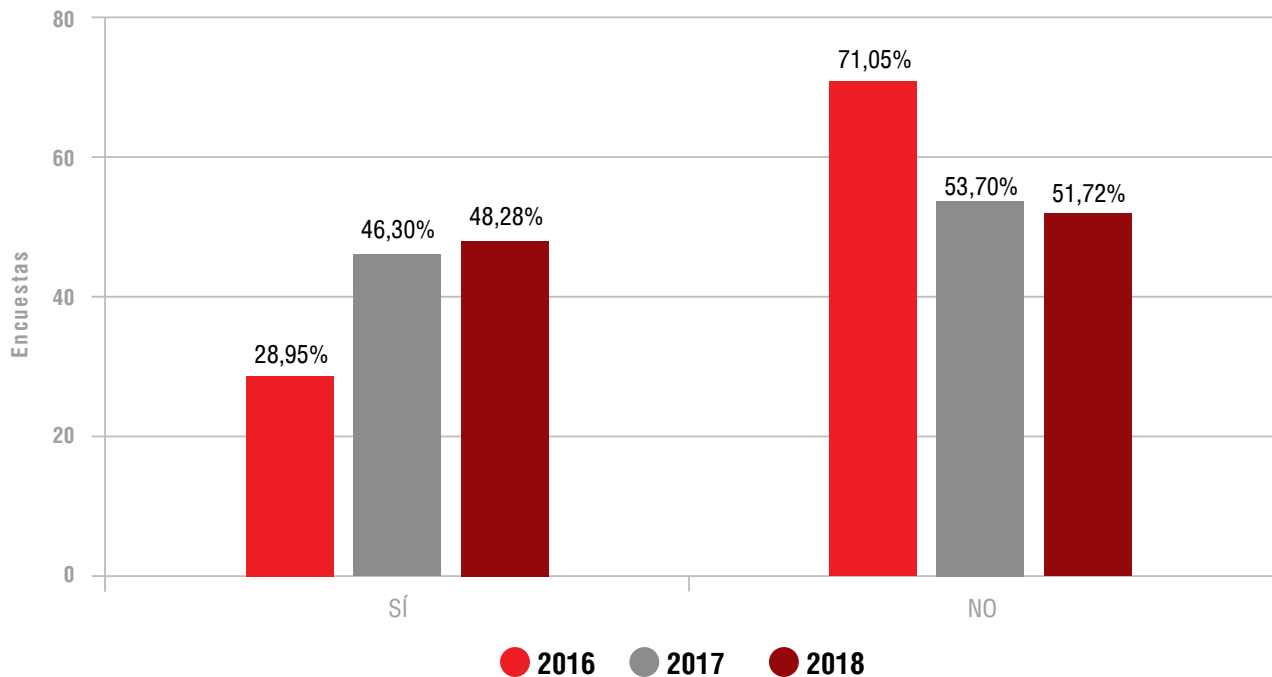


Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

En el dato comparativo entre 2016 y 2018 respecto a la percepción de las usuarias del Ministerio Público sobre equipamiento e infraestructura, el porcentaje de quienes consideran que esta es buena subió de 4% en 2016 al 23% en la gestión 2017 y en 2018 alcanzó el 26%.

Esto quiere decir que la infraestructura está mejorando, lo cual permite a las víctimas tener comodidad y que dichos espacios sean adecuados para la atención de casos.

Gráfico 72
Percepciones de las usuarias del Ministerio Público
sobre la privacidad en la atención recibida
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



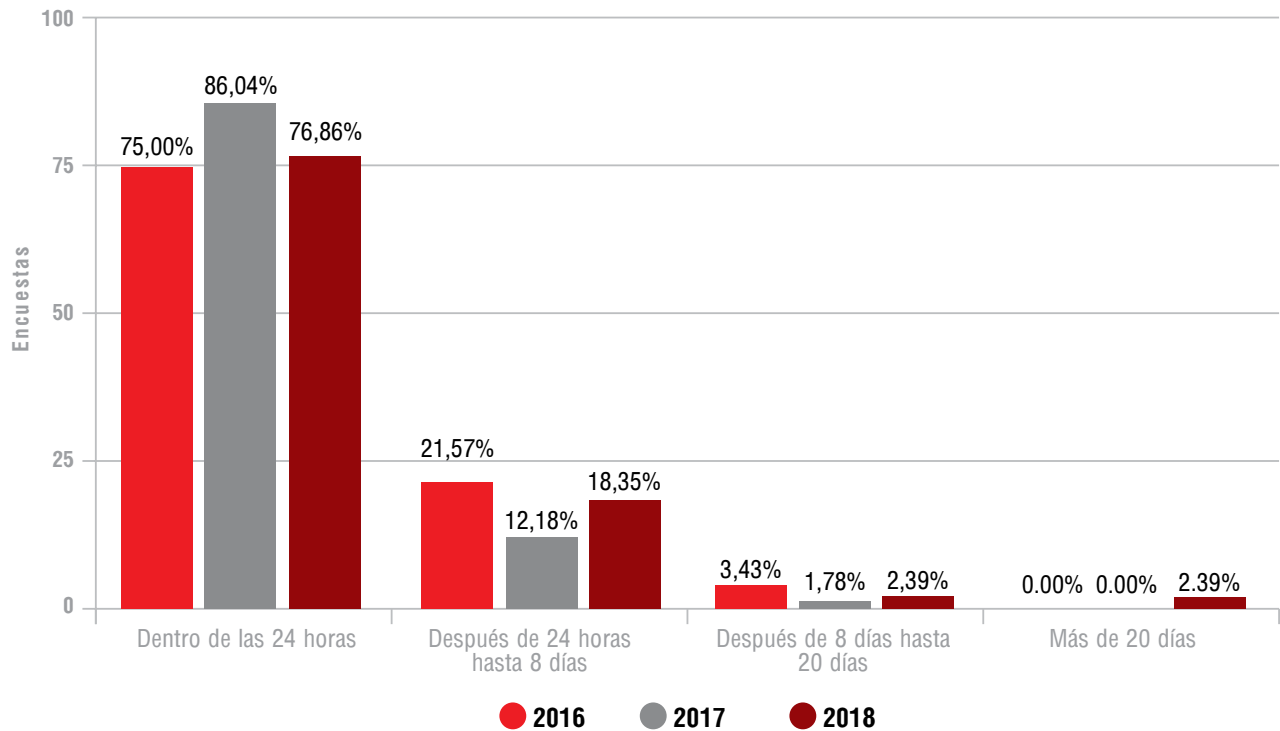
Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Respecto al dato anterior, contar con infraestructura adecuada para la atención de casos implica que las mujeres en situación de violencia tengan la privacidad que necesitan cuando son atendidas por los/as fiscales.

Al respecto, el año 2016 solo el 29% de las usuarias sintieron que sí tuvieron privacidad al momento de ser atendidas en el Ministerio Público; en 2017 este dato subió al 46% y en 2018, al 48%. Esto muestra que hay una mejora en la privacidad que necesita la víctima para ser atendida, pero todavía hay un 52% que siente que no tiene privacidad en ese momento.

3.2.10. Plazo razonable y continuidad del proceso

Gráfico 73
Tiempo después de presentada la denuncia en el que se asignó al/la fiscal de materia (nacional, 2016, 2017 y 2018)



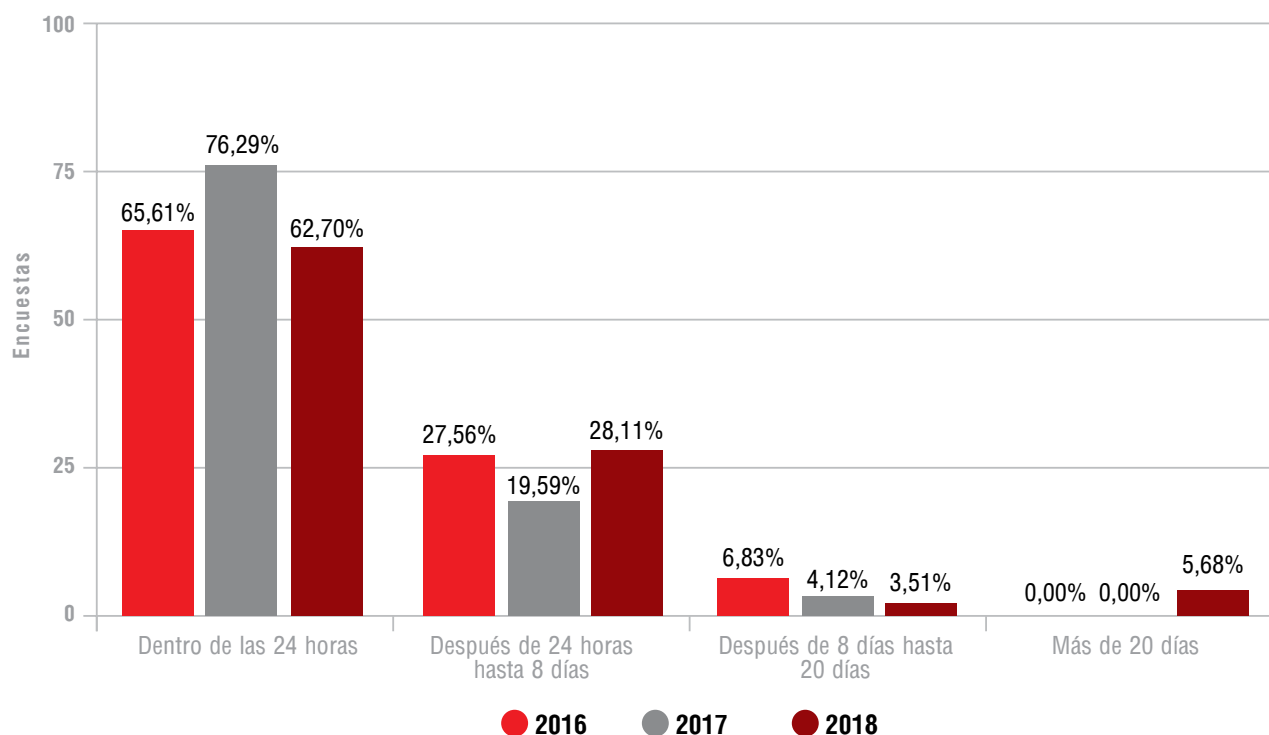
Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

En el periodo 2016-2018, subieron del 75% al 77% los casos en los que la o el fiscal fue designado dentro de las 24 horas; los asignados después de las 24 horas bajaron de un 22% al 18%, y después de los 8 días hasta los 20 días, bajó del 3% al 2%.

En la mayoría de los casos, la designación del o la fiscal se realiza dentro de las 24 horas después de presentada la denuncia. Es importante que la víctima pueda contar con un o una fiscal lo antes posible, ya que esto ayudará a que la investigación del caso se inicie de manera rápida, que es lo que busca la mujer al acudir a las instancias de denuncia.

Plazos de actuaciones fiscales

Gráfico 74
Plazo en el que se presentó el informe de inicio de investigación después
de puesta la denuncia
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



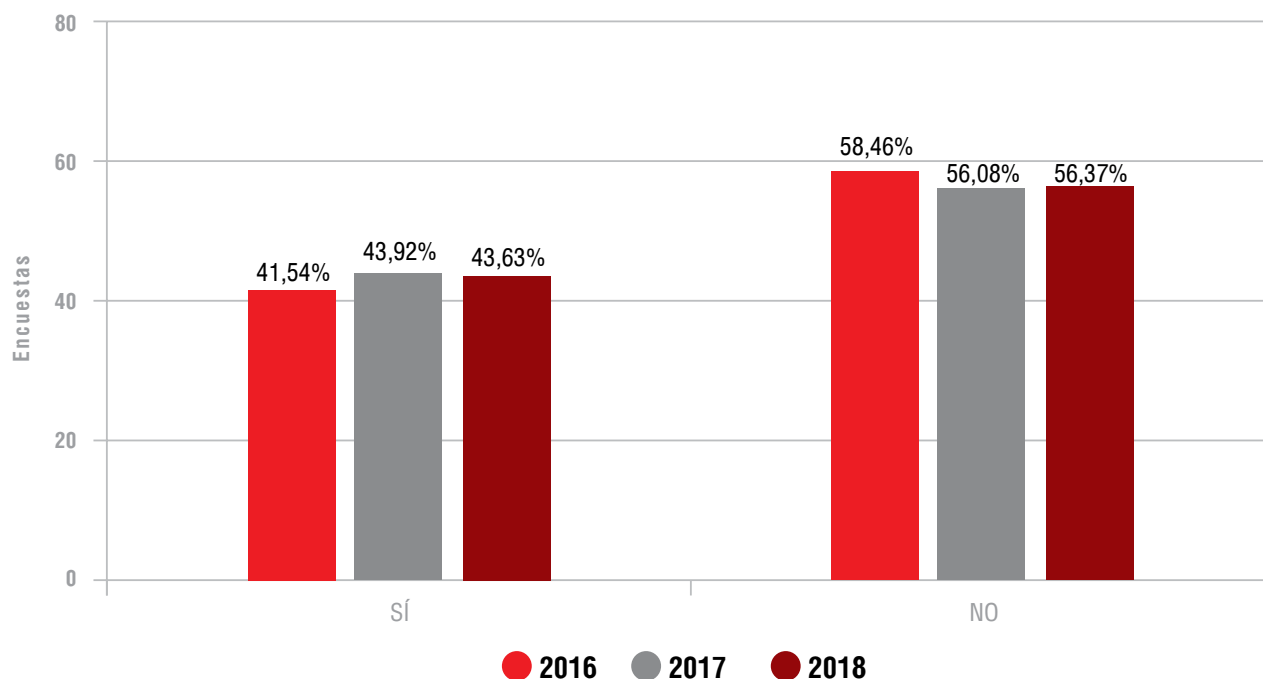
Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

El o la fiscal, luego de que el caso llega a sus manos, tiene como primera actuación poner en conocimiento de la autoridad judicial el inicio de investigación, abriéndose el plazo de 8 días de la etapa preliminar, en los que, con los elementos de prueba que se tenga, se hará la imputación formal.

La revisión de procesos muestra que en 2016 el informe de investigación fue presentado por el/la fiscal dentro de las 24 horas en un 66% de los casos; en 2017 este porcentaje subió al 76% y en 2018 bajó al 63%.

Los casos en los que se presentó después de las 24 horas y hasta 8 días después de la denuncia, del 28% se bajó al 20% y en 2018 volvió a subir al 28%. Después de los 8 días y hasta 20 del 7% bajó al 4%, porcentaje que se mantuvo en 2018. El dato no ha variado mucho desde 2016 a la fecha: en la mayoría de los casos, el o la fiscal fue designado dentro de las 24 horas siguientes a la denuncia.

Gráfico 75
Casos en los que el/la fiscal aplicó una salida alternativa
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



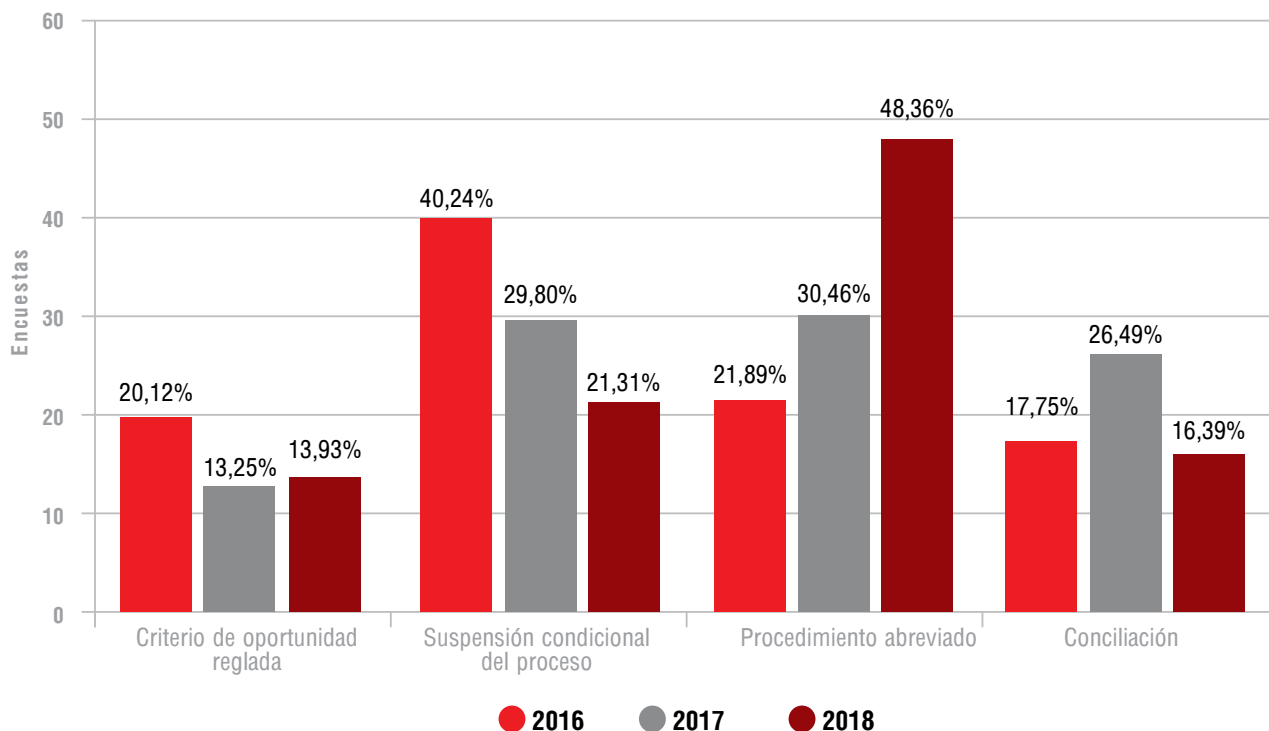
Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

La aplicación de las 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.

Los efectos de las salidas alternativas son distintos. Cuando hay conciliación, la víctima y el agresor llegan al acuerdo conciliatorio por el que se extingue la acción penal. En la suspensión condicional del proceso, este queda paralizado, poniendo al imputado a prueba por un plazo no mayor a 3 años ni menor a uno en el que debe cumplir ciertas reglas; de no hacerlo se reabre el proceso en su contra donde quedó. Si se aplica un criterio de oportunidad, el Ministerio Público desiste de continuar con la acción penal. Finalmente, en el proceso abreviado el imputado reconoce haber cometido el delito, ante lo cual se le fija una sanción menor a la que podría recibir si llega a juicio oral.

De los datos obtenidos en 2016, en el 42% de los casos revisados se aplicaron salidas alternativas; en 2017 y 2018 este porcentaje subió al 44%. Es decir que las autoridades fiscales, para poder cerrar el caso de la manera más rápida posible están optando por aceptar las solicitudes del agresor o de la víctima de aplicar una salida alternativa.

Gráfico 76
Porcentaje según tipo de salidas alternativas aplicadas
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



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

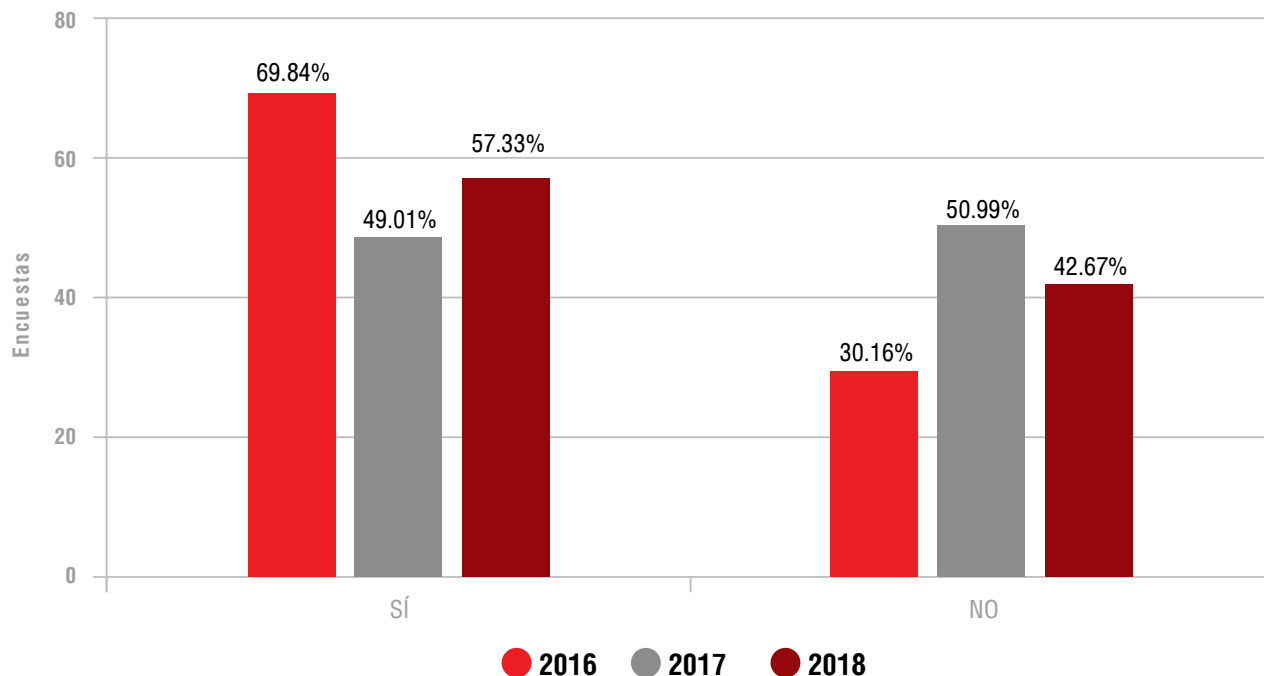
Como se ve, una forma rápida de acabar con el caso es apearse a la salida alternativa, que es solicitada por el agresor y algunas veces por la propia víctima. El o la fiscal, ni bien recibe esta solicitud, la pone en conocimiento del juez, quien fija audiencia para aplicarla.

Entre las salidas alternativas, los criterios de oportunidad reglada se aplicaron en el 20% de los procesos revisados en 2016; en 2017 se bajó al 13% y en 2018 se subió al 14%. La suspensión condicional del proceso llegó en 2016 al 40%, al 30% en 2017 y al 20% en 2018. El procedimiento abreviado, que se había aplicado al 22% de los casos en 2016, se incrementó al 30% en 2017 y en 2018 alcanzó el 48%. Los casos conciliados subieron de un 18% en 2016 al 27% en 2017 y bajaron al 16% en 2018.



3.2.11. Confianza en el servicio

Gráfico 77
Confianza de las usuarias en el Ministerio Público
(nacional, 2016, 2017 y 2018)

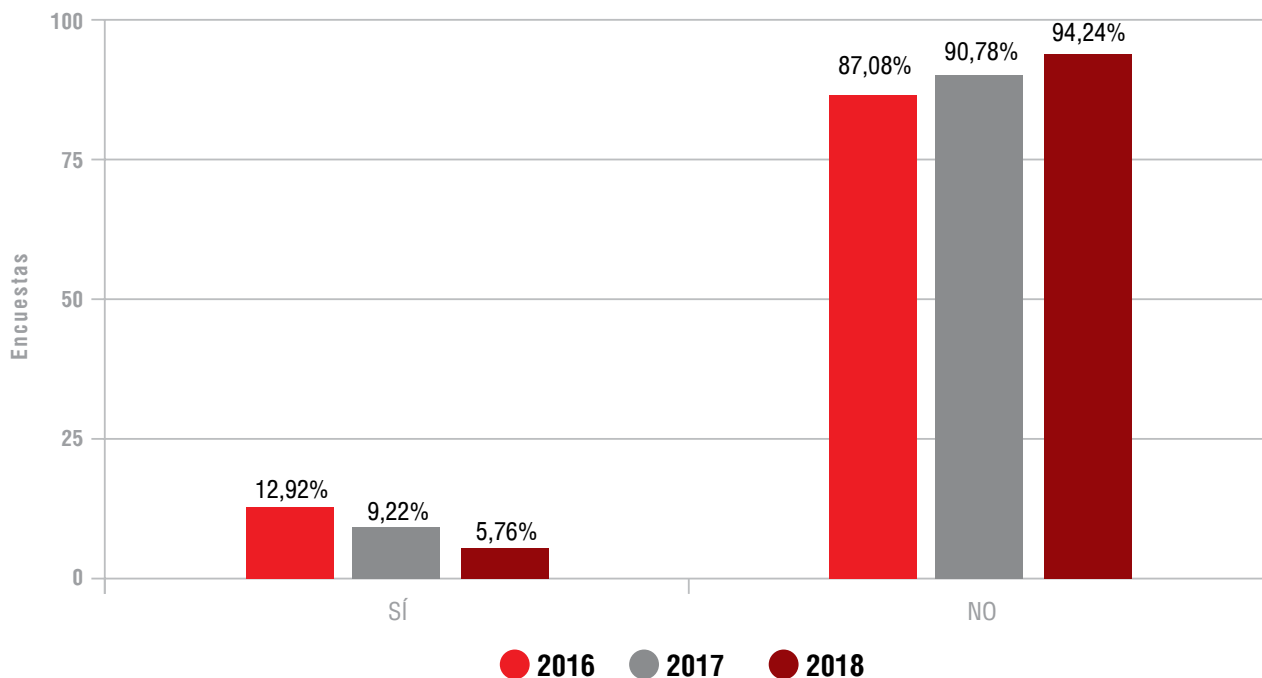


Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

De acuerdo a la percepción de las usuarias, en 2016 el 70% señalaban que sí confiaban en servicio del Ministerio Público; durante 2017, este dato bajó al 49% y en 2018 subió al 57%. Con todo, es un porcentaje todavía bajo. Al consultar a las usuarias por qué no confían en el Ministerio Público, indican que se debe al tiempo que exige el seguimiento; otras manifestaron que “hay que esperar mucho para ser atendidas”, “cuando te atienden lo hacen muy rápido”, “parece que no te estarían escuchando”, “es difícil encontrar al fiscal”, “ni una vez he podido hablar con el fiscal desde que puse mi denuncia”, lo que confirma que las usuarias no están conformes con la atención que reciben del Ministerio Público.

3.2.12. Reparación

Gráfico 78
Casos en los que el/la fiscal aplicó una medida
de reparación en la salida alternativa
(nacional, 2016, 2017 y 2018)

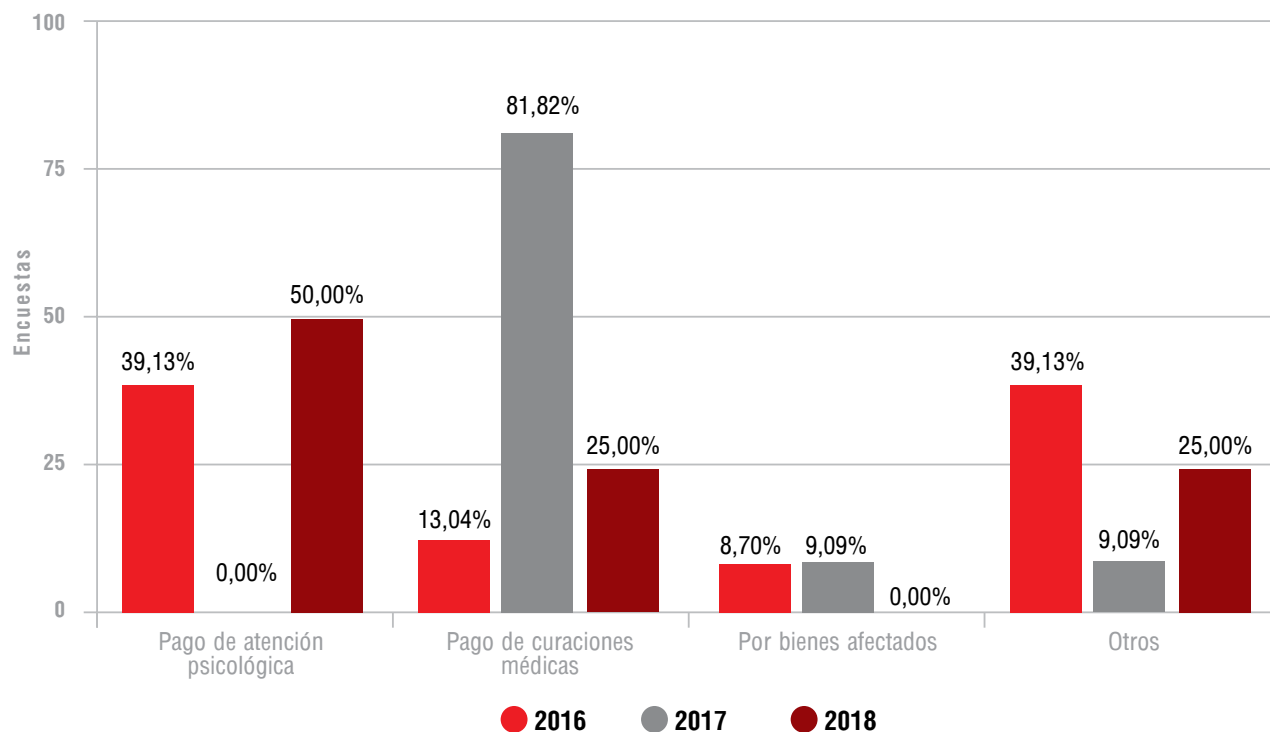


Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

La autoridad fiscal no debería omitir que, incluso si el caso concluye con una salida alternativa, se debe reparar el daño ocasionado a la víctima; por ello la importancia de esta medida.

Según la revisión de casos, en 2016 la autoridad fiscal dictó medidas de reparación para la víctima en un 13% de los casos, porcentaje que bajó al 9% en 2017 y al 6% en 2018. Esto implica un grave incumplimiento del deber de protección, que incluye el deber de garantizar la reparación a las víctimas.

Gráfico 79
Tipo de reparación que el/la fiscal aplicó en la salida alternativa
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



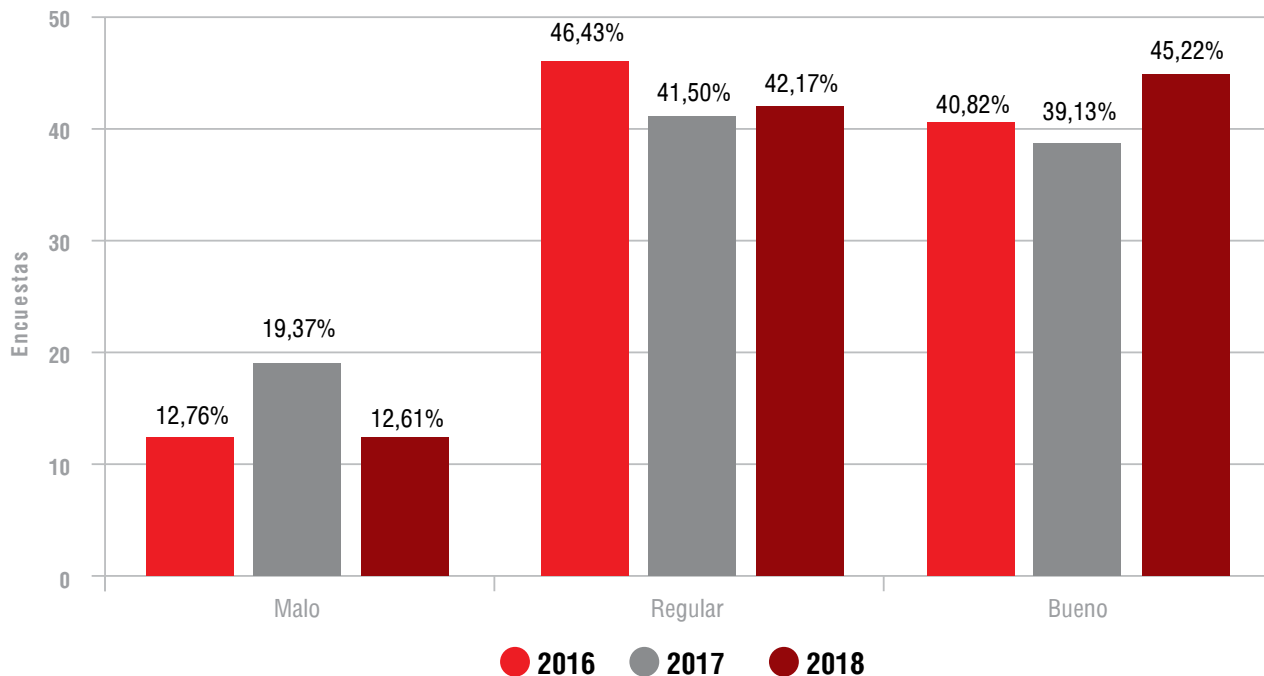
Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

En los casos en los que la aplicación de una salida alternativa contempló la reparación para la víctima, la más frecuente en 2016 fue el pago por atención psicológica (39%), en 2017 bajó a 0% y en 2018 subió al 50%. El pago de curaciones médicas subió de un 13% en 2016 al 82% en 2017 y en 2018 bajó al 25%. Respecto a la reparación o devolución de bienes afectados, tanto en 2016 como en 2017 se mantuvo en un 9% y en 2018 bajó a 0%.

3.3. Instituto de Investigaciones Forenses – IDIF

3.3.1. Trato digno

Gráfico 80
Percepciones de las usuarias sobre el trato digno en el IDIF
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



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

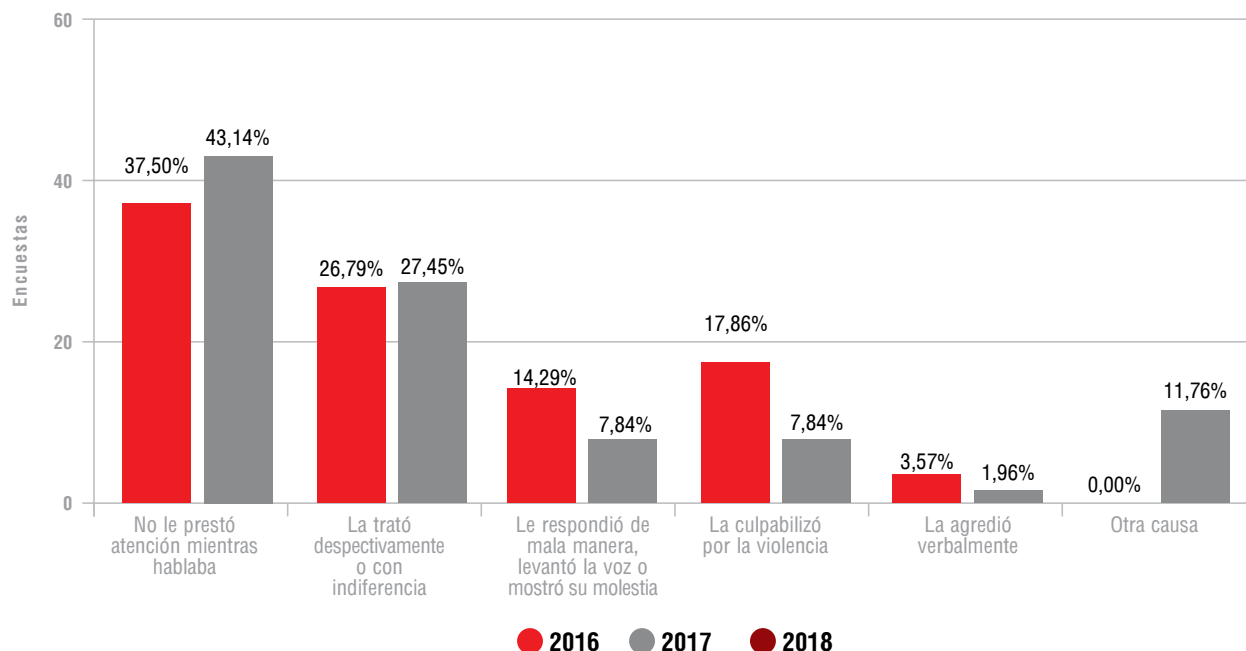
La Ley N° 348, Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia, establece en su art. 64⁴⁶ que se debe contar con médicos forenses con especialidad en violencia de género. Esto no se cumple; las mujeres que sufren violencia física y sexual son atendidas por médicos/as forenses sin especialidad en la atención de casos de violencia contra las mujeres.

De acuerdo a la encuesta aplicada a las usuarias del IDIF respecto al trato digno, en el periodo 2016-2018 el trato bueno subió de un 41% al 45%, el trato malo se mantuvo en un 13% y el trato regular bajó del 46% al 42%.

Un aspecto importante es que el buen trato durante este último año subió un 4%, que demuestra que el trato bueno está mejorando, aunque sea un poco.

46 Ley N° 348 Art. 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, cuidado calidez y comprensión [...]".

Gráfico 81
Percepciones de usuarias sobre por qué consideraban que el trato en el IDIF fue malo (nacional, 2017 y 2018)



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

De acuerdo al dato obtenido, podemos observar que el trato considerado malo durante el año 2018 llegó al 13%; de este porcentaje, el 43% de las usuarias señala que el médico forense no le prestó atención mientras hablaba; el 27% es porque la trató despectivamente o con indiferencia; el 8%, porque le respondió de mala manera, le levantó la voz o mostró su molestia; el 8%, porque la culpabilizó de la violencia; el 2%, porque la agredió verbalmente; el 12%, por otras causas.

Estándar de la debida diligencia

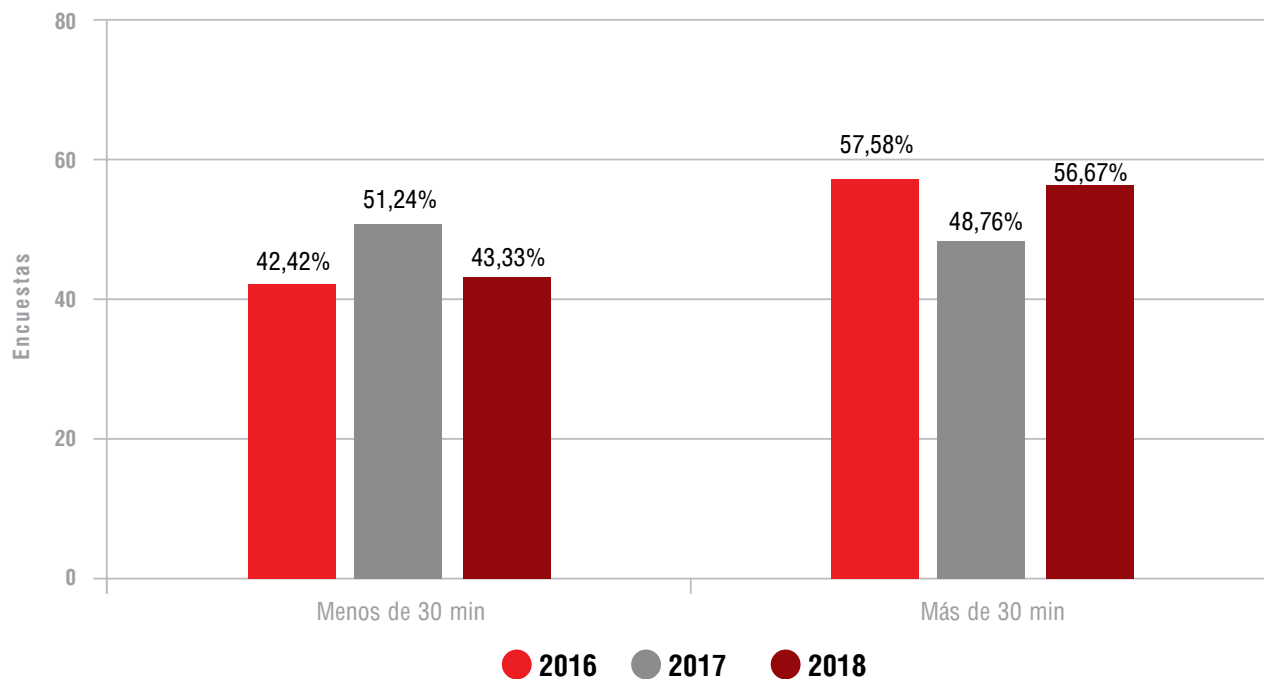
La CIDH afirma que “es evidente la necesidad de que los Estados diseñen y fortalezcan programas de capacitación para funcionarios del sistema de justicia y de la Policía sobre el problema de la violencia contra las mujeres como una grave violación a los derechos humanos y su obligación de ofrecer un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

47

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

3.3.2. Atención inmediata

Gráfico 82
Percepciones de las usuarias sobre inmediatez en la atención en el IDIF
(nacional, 2016, 2017 y 2018)

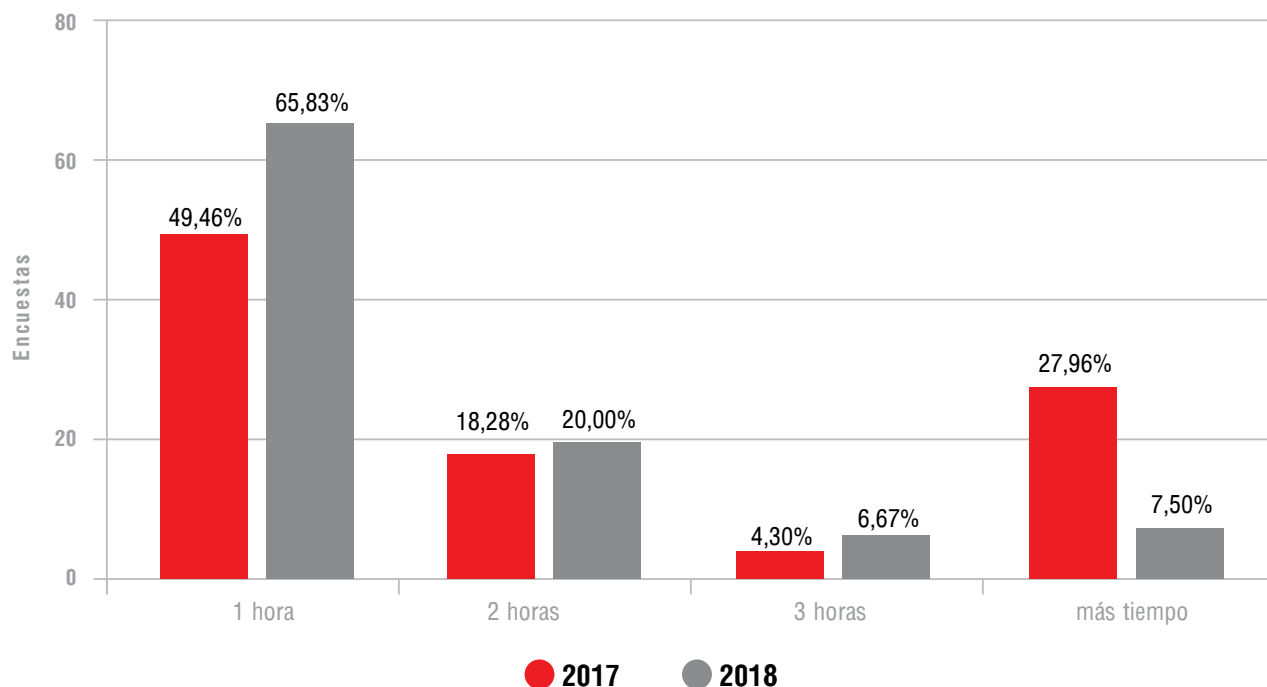


Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

La percepción de las usuarias del IDIF respecto al tiempo de espera es como sigue: en 2016 el 42% esperaron menos de 30 minutos para ser atendidas, porcentaje que subió al 51% en 2017 y bajó al 43% en 2018. De modo que, si bien en 2017 la rápida atención aumentó, en esta última gestión volvió a bajar, lo cual preocupa.

Además, tal como en años anteriores, se cuenta con un número reducido de médicos/as forenses, que no pueden abastecer las necesidades de las víctimas que requieren este servicio, y entonces aumenta el tiempo de espera de más de 30 minutos para ser atendidas.

Gráfico 83
Percepciones de las usuarias sobre cuánto tiempo más tuvieron que esperar para ser atendida en el IDIF (nacional, 2017 y 2018)

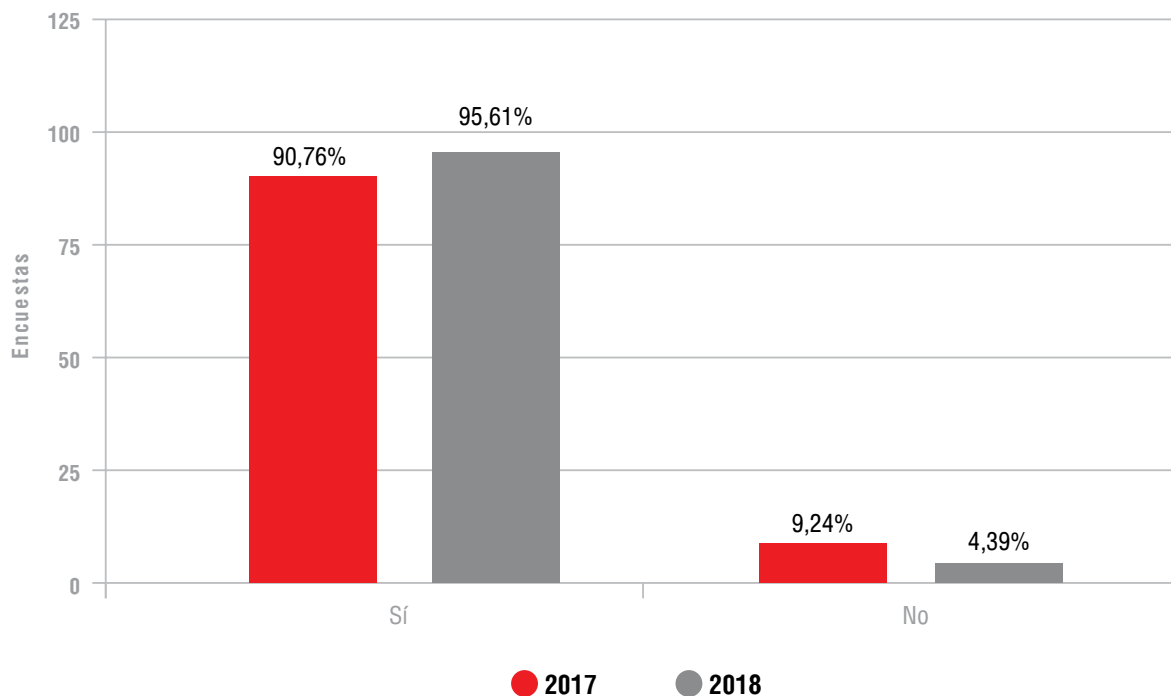


Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos)

El tiempo de espera para ser atendida en el IDIF, entre 2017 y 2018, de una hora en el 50% de los casos, subió al 66% de casos; la espera de dos horas subió del 18% al 20%; la espera de tres horas, del 4% al 8%; las esperas más largas bajaron del 28% al 7%.

En la mayoría de los casos, las mujeres tuvieron que esperar mucho más tiempo para ser atendidas. Esto se debe a que solo se tiene oficinas del IDIF en 21 municipios del ámbito nacional, lo que, además, ocasiona que no se pueda tener inmediatez en la atención de casos.

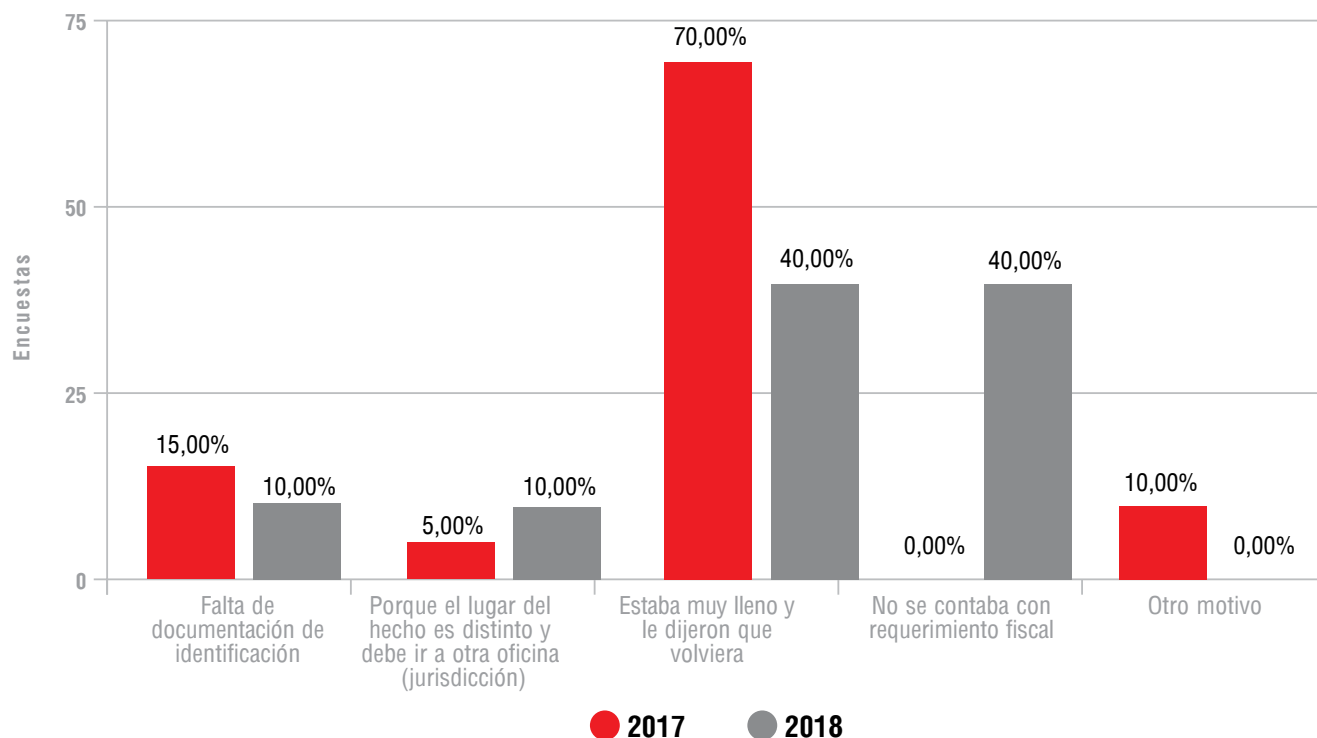
Gráfico 84
Percepciones de las usuarias sobre si las atendieron cuando fue al IDIF
(nacional, 2017 y 2018)



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

Respecto a si las usuarias del IDIF fueron atendidas, subió del 91% en 2017 al 96% en 2018. Esto significa que las mujeres están siendo atendidas, aunque tengan que esperar mucho tiempo.

Gráfico 85
Razones por las que no atendieron a las usuarias en el IDIF
(nacional, 2017 y 2018)



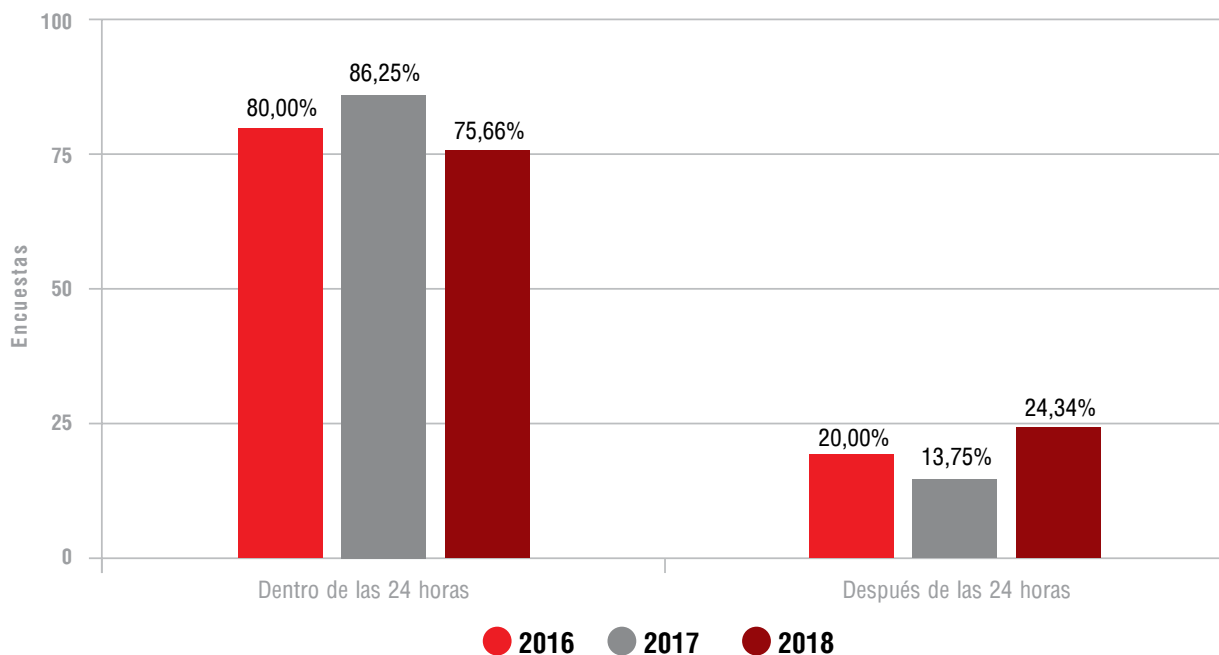
Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Durante 2018, el 4% de usuarias no fueron atendidas; de este porcentaje un 10% señalaron que no les atendieron por no portar su documento de identidad; el 10%, porque el hecho ocurrió en otra jurisdicción; el 40%, porque el servicio estaba lleno y les dijeron que volvieran otro momento, y el 40%, porque no se contaba con requerimiento fiscal.

Se puede observar que los porcentajes más altos son porque el servicio estaba lleno y porque les pidieron requerimiento fiscal, aunque la norma señala que por ningún motivo debe dejarse de atender a la víctima, y que no se requiere de formalismos para su atención (en este caso específico, el requerimiento del fiscal). En cuanto a que los servicios estaban llenos, se vuelve a confirmar que se cuenta con muy pocos/as médicos/as forenses, lo que impide brindar atención al 100% de las usuarias que acuden al IDIF diariamente.

Tiempo en que se realiza el examen médico forense

Gráfico 86
Casos en los que el examen médico forense se realizó dentro de las 24 horas de presentada la denuncia
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



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

El certificado médico forense es una de las pruebas más importantes para demostrar el daño que sufrió la víctima. Por ello la premura de contar con este documento para poder realizar la investigación del caso.

Ha disminuido el porcentaje de usuarias que pudieron obtener el certificado médico forense dentro de las 24 horas después de cometido el hecho: en 2016 era del 80%, en 2017 subió al 86% y en 2018 bajó a 76%.

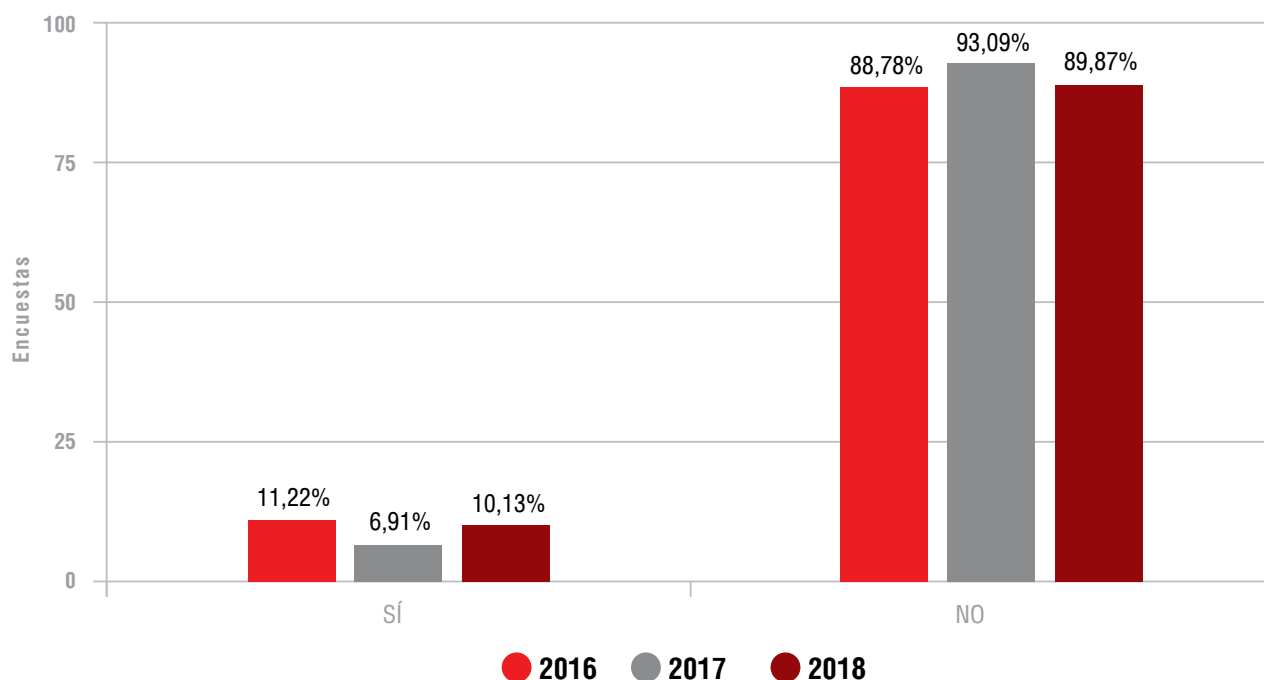
Contar con el certificado médico forense dentro de las 24 horas después de ocurrido el hecho hace que la valoración realizada refleje el verdadero daño ocasionado. Si la mujer espera más tiempo, esta prueba se perderá y los días de incapacidad serán mucho menos que los que exige la realidad del hecho, y la tipificación del delito será minimizada.

Estándar de la debida diligencia

La CIDH 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 solicite, ofreciéndole ser acompañada –si así lo desea– por alguien de su confianza.

3.3.3. Gratuidad del servicio

Gráfico 87
Percepciones de las usuarias del IDIF sobre si les solicitaron guantes u otros implementos para ser atendidas (nacional, 2016, 2017 y 2018)



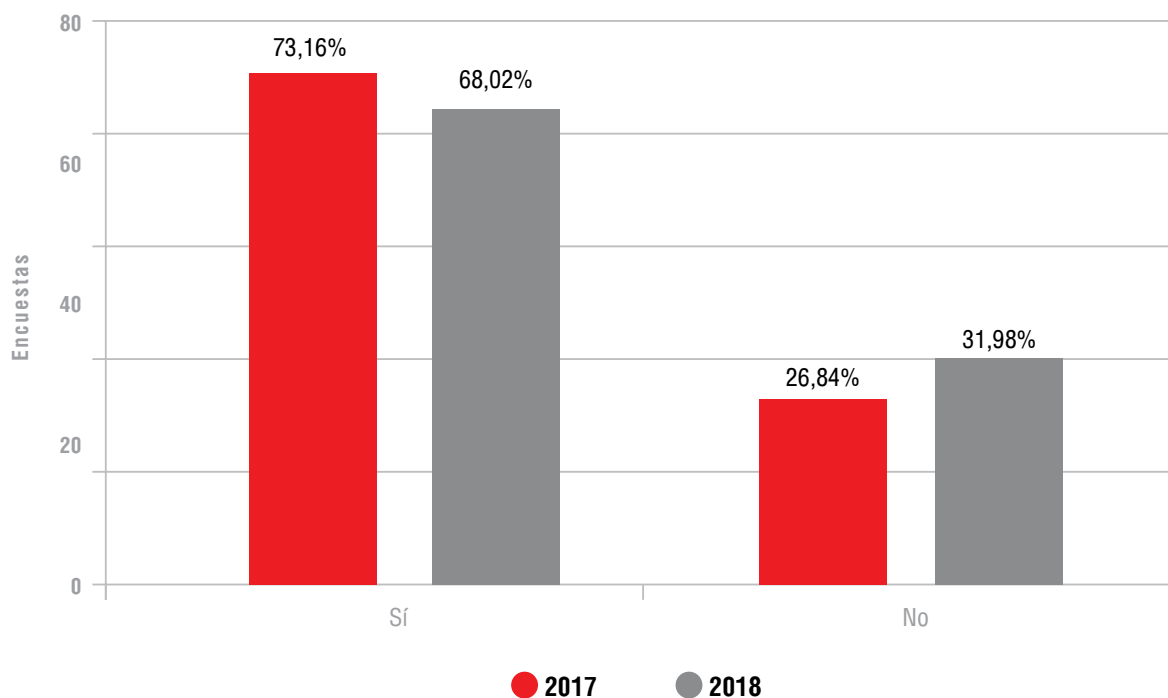
Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Cuando una mujer que ha sufrido un hecho de violencia acude al médico forense para ser atendida, no está preparada para que le pidan algún implemento para su revisión. Ella supone que el IDIF cuenta con todo lo necesario, y muchas veces no tiene el dinero para poder conseguir lo que se le pide. Eso hace que desista de obtener el certificado médico forense.

De la percepción de las usuarias del IDIF respecto a si no les pidieron ningún tipo de material para ser atendidas (guantes, barbijos u otros), puede verse que de un 89% en 2016 subió al 90% en 2018, porcentaje que se mantiene, pero que debe llegar al 100% para que las mujeres no tengan que incurrir en ningún gasto para obtener el certificado médico forense.

3.3.4. Confianza en el servicio

Gráfico 88
Percepción de las usuarias sobre si confían en el trabajo del IDIF
(nacional, 2017 y 2018)



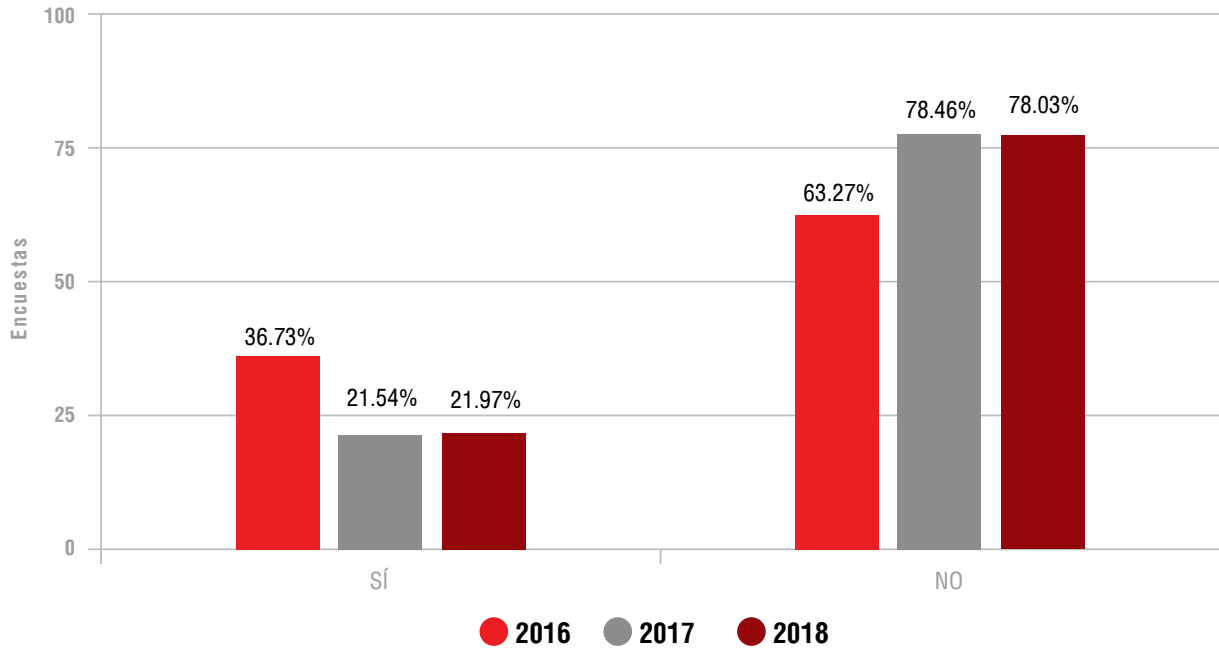
Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Una víctima de violencia debe tener la convicción de que el profesional que la está atendiendo la va apoyar y ayudar en su caso. Durante las gestiones 2017 y 2018 la percepción de las usuarias sobre si confían en el trabajo del IDIF bajó del 73% al 68%, y el porcentaje de las que no confían subió del 27% al 32%.

Por el dato de una gestión a otra, aún existe un alto porcentaje que las mujeres sí confían en el trabajo que realiza el IDIF, porque, como ellas señalaban en la entrevista, “es la *única* instancia que les va dar el certificado médico forense que es prueba en su proceso”.

3.3.5. No revictimización

Gráfico 89
Percepción de las usuarias del IDIF sobre si les hicieron preguntas que la incomodaron (nacional, 2016, 2017 y 2018)



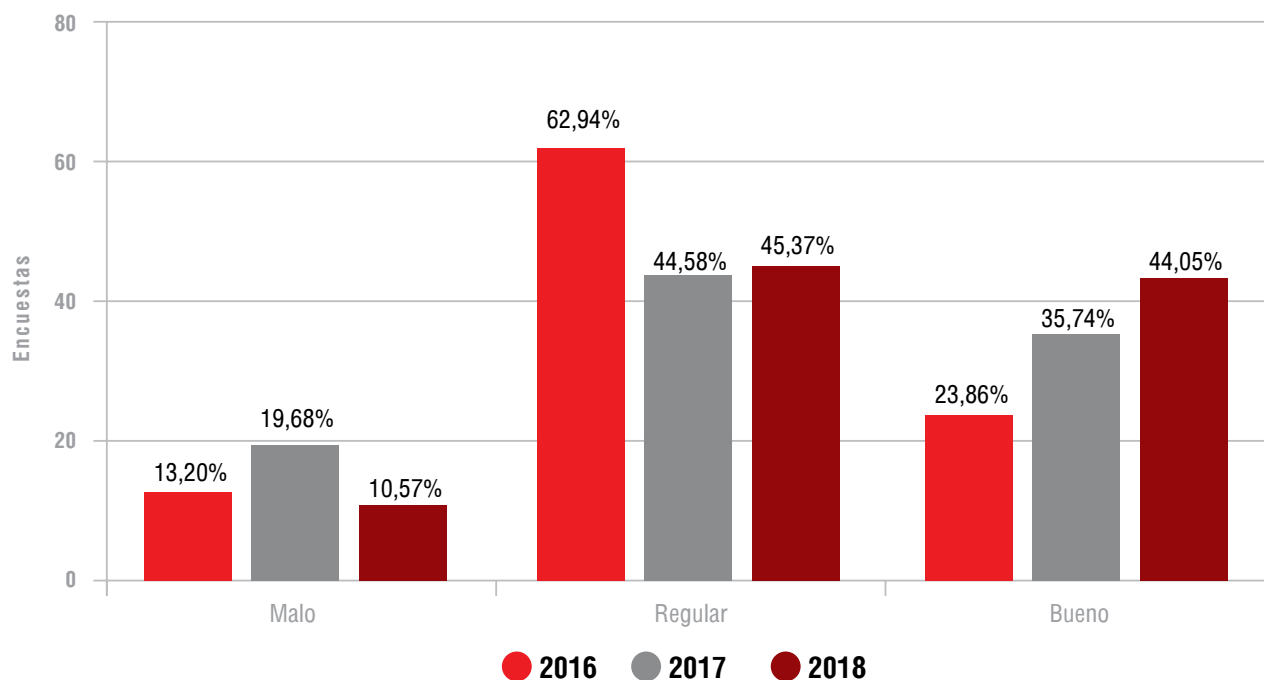
Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Entre los 2016 y 2018, sobre si en la atención el o la médico forense le hizo preguntas sobre lo sucedido que la incomodaron, de un 37% bajó al 22%, y se mantuvo entre 2017 y 2018, lo que significa que hay una buena atención, pero, lo más importante, no se estaría revictimizando a la usuaria, no se la estaría incomodando haciéndole creer que ella es la culpable del hecho ocurrido.

Esta buena atención confirma la necesidad de continuar contando con médicos/as forenses especializados/as en violencia de género, lo que ayuda a que las víctimas se sientan cómodas al momento de ser atendidas en esta instancia.

3.3.6. Infraestructura adecuada y privacidad

Gráfico 90
Percepción de las usuarias del IDIF sobre el equipamiento
e infraestructura del lugar
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



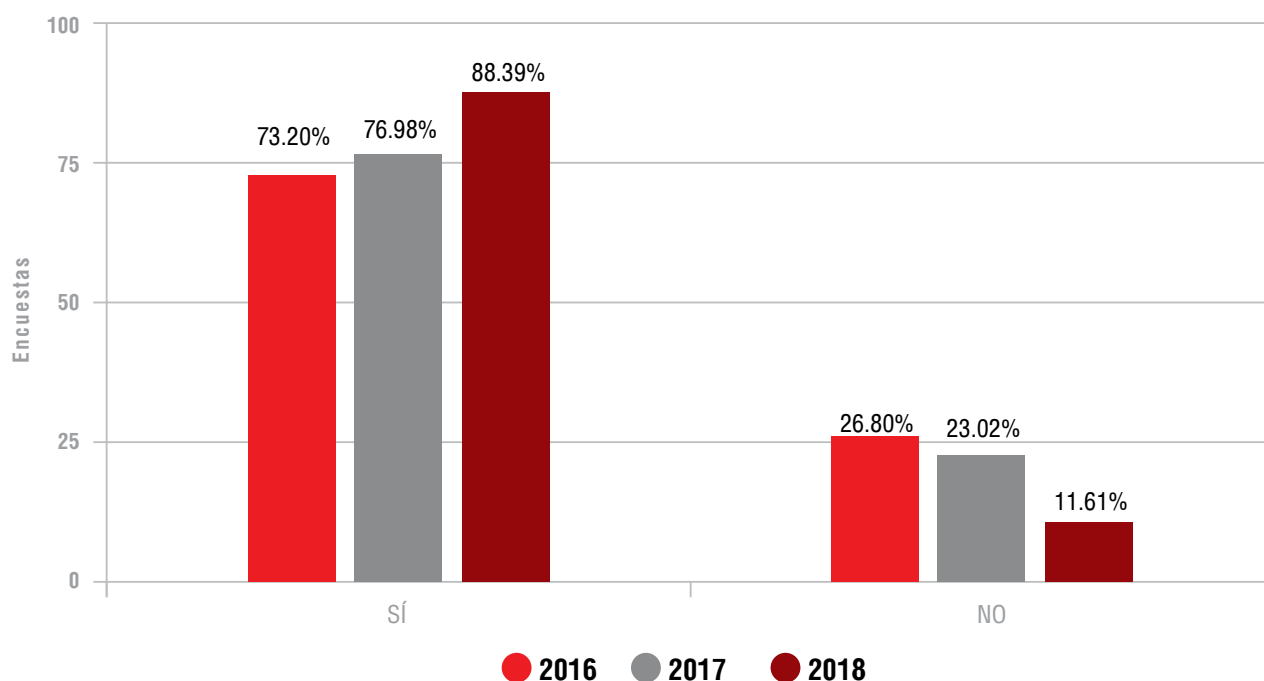
Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos)

Un servicio público de atención a mujeres en situación de violencia requiere contar con la infraestructura más adecuada para esta atención, pero también con ciertas comodidades (sillas donde sentarse, un espacio ventilado, etc.) mientras esperar a ser atendida.

En cuanto a los datos obtenidos entre la gestión 2016-2017, la percepción de las usuarias sobre si las infraestructuras y equipamiento son buenos subió del 24% subió al 44%; la percepción de que son malos bajó de 13% al 11%, y la percepción de que son regulares bajó del 63% al 45%, dato que se mantuvo desde 2017.

Continuamos tropezando con lo mismo en años anteriores: la infraestructura no es la más adecuada, los espacios son muy pequeños y muchas veces no tienen el equipamiento necesario.

Gráfico 91
Percepción de las usuarias del IDIF sobre la privacidad
en la atención recibida
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



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

Lo que ya se había mencionado es que cada instancia de atención a mujeres en situación de violencia debe contar con infraestructura adecuada para la atención a estas víctimas, especialmente en el IDIF, ya que el profesional médico/a forense va a revisar a la víctima, le va hacer preguntas sobre lo ocurrido, y ellas requieren la privacidad necesaria para sentirse cómodas.

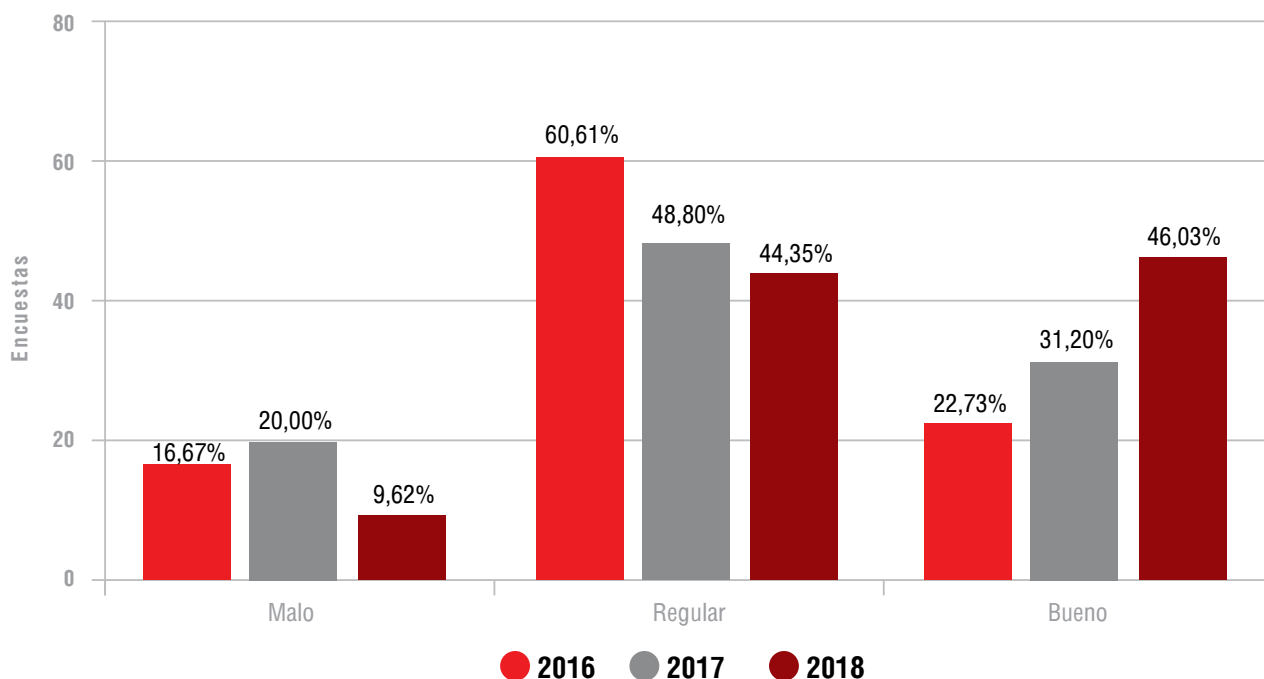
La percepción de las usuarias del IDIF en cuanto a si tuvieron privacidad al ser atendidas, comparando 2016 con 2018, el porcentaje del 73% subió al 88%; el de las que consideran que no tuvieron privacidad, bajó del 27% al 12%.

A pesar del incremento del 10% respecto a las usuarias que consideran que tuvieron privacidad al momento de ser atendidas en el IDIF, el dato puede seguir mejorando.

3.4. Órgano Judicial

3.4.1. Trato digno

Gráfico 92
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, 2017 y 2018)



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, debe ser atendida de igual manera, debe ser atendida, pidiéndole esos datos verbalmente y, además, dando credibilidad a la información que proporciona.

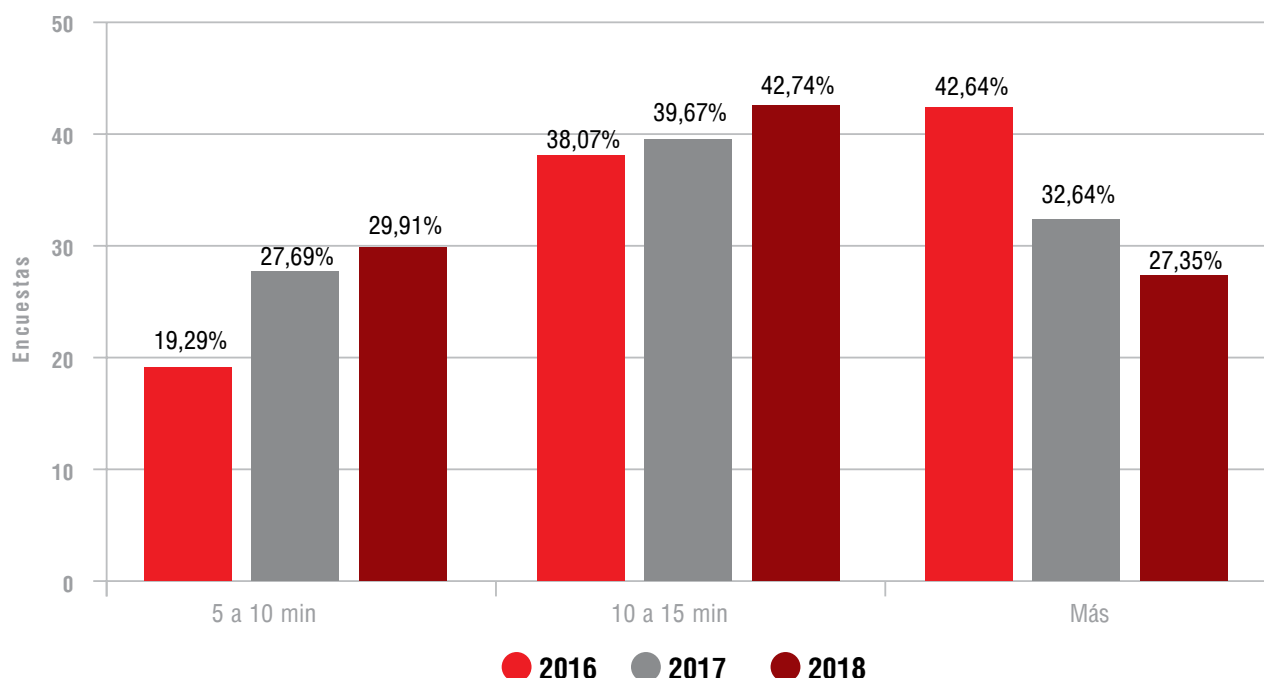


Las usuarias del Órgano Judicial, respecto a si recibieron un buen trato por parte del juez/a y el/a secretario/a, tienen una percepción que va mejorando: en 2016, un 23% de las usuarias consideraba que el trato era bueno, en 2017, el 31% y en 2018 el 46%.

Esto quiere decir que, a pesar de solo contar con 21 juzgados especializados a nivel nacional (Juzgados de Instrucción: cinco en La Paz, cuatro en Santa Cruz, cuatro en Cochabamba, dos en Tarija, dos en Beni y uno en Sucre; Juzgados de Sentencia: uno en La Paz, uno en Santa Cruz; Tribunal de Sentencia: uno en La Paz), de alguna manera, a través de los juzgados cautelares, mixtos, tribunales y de sentencia, que continúan procesando denuncias de violencia contra las mujeres, se estaría brindando un mejor trato a las víctimas.

3.4.2. Atención inmediata

Gráfico 93
Percepciones de las usuarias sobre la inmediatez en la atención en el Órgano Judicial (nacional 2016, 2017 y 2018)



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

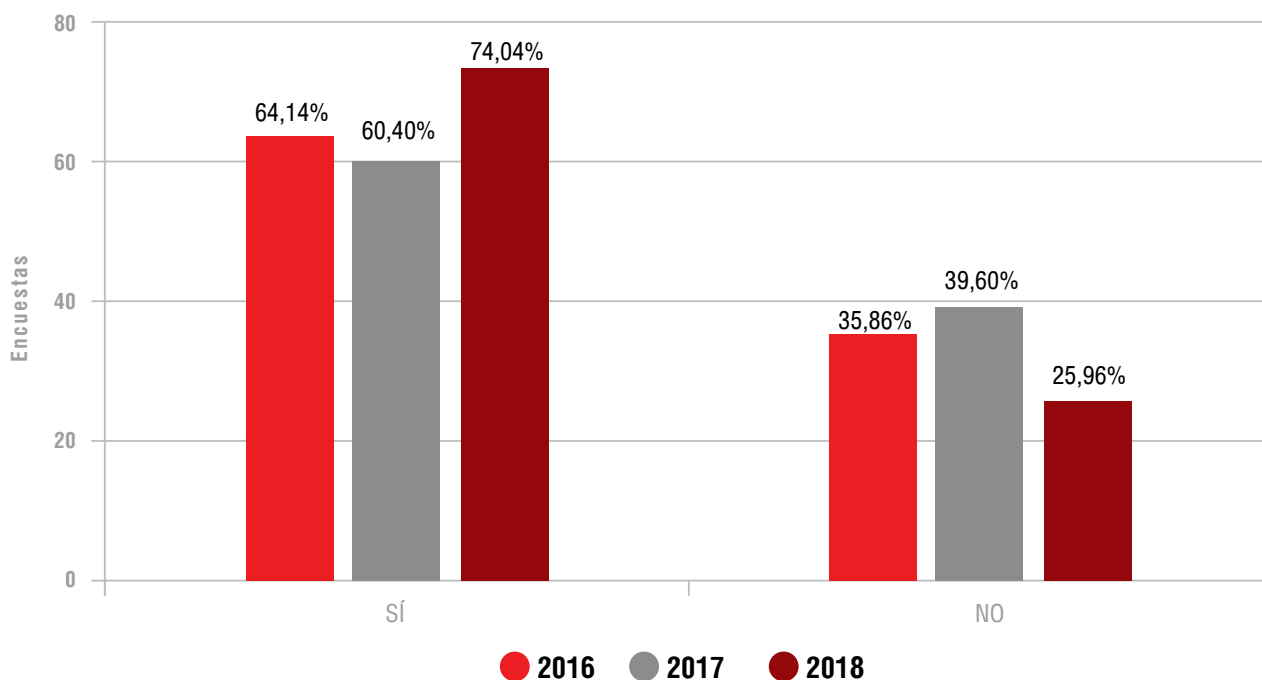
La percepción de las usuarias del Órgano Judicial respecto a la inmediatez en la atención recibida entre la gestión 2016 y la 2018, se puede ver que la espera de 5 a 10 minutos subió del 19% al 30%, la espera entre 10 a 15 minutos subió del 38% al 43% y las esperas de más de tiempo bajaron del 43% al 27%.

Este dato nos muestra claramente que el tiempo de espera se incrementa cada año. Esto quiere decir que las mujeres que acuden a realizar la revisión de procesos para el seguimiento del caso o para realizar alguna actuación

judicial cada vez tardan más, y que esto se debe a que en muchos juzgados no se cuenta con el personal suficiente. En Punata, por ejemplo, en el Juzgado Público Mixto Civil y Comercial de la Niñez y Adolescencia y Sentencia Penal 1, que cuenta con la jueza, la secretaria y el oficial de diligencias (en áreas rurales no tienen auxiliar), pero carece de personal de apoyo. De modo que cuando hay audiencias, la jueza y la secretaria acuden a estas, mientras que la oficial de diligencias debe ir a notificar (además, está como suplente en otro juzgado). Entonces el juzgado se queda sin que nadie pueda atender y, para resguardar los expedientes, las puertas de la secretaría se cierran, de modo que las usuarias deben esperar a que termine la audiencia o a que vuelva la oficial para ser atendidas. Seguramente no es el único juzgado que tropieza con este problema.

3.4.3. Información clara, veraz y oportuna

Gráfico 94
Percepciones de las usuarias sobre la información recibida en el Órgano Judicial sobre sus casos (nacional, 2016, 2017 y 2018)



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

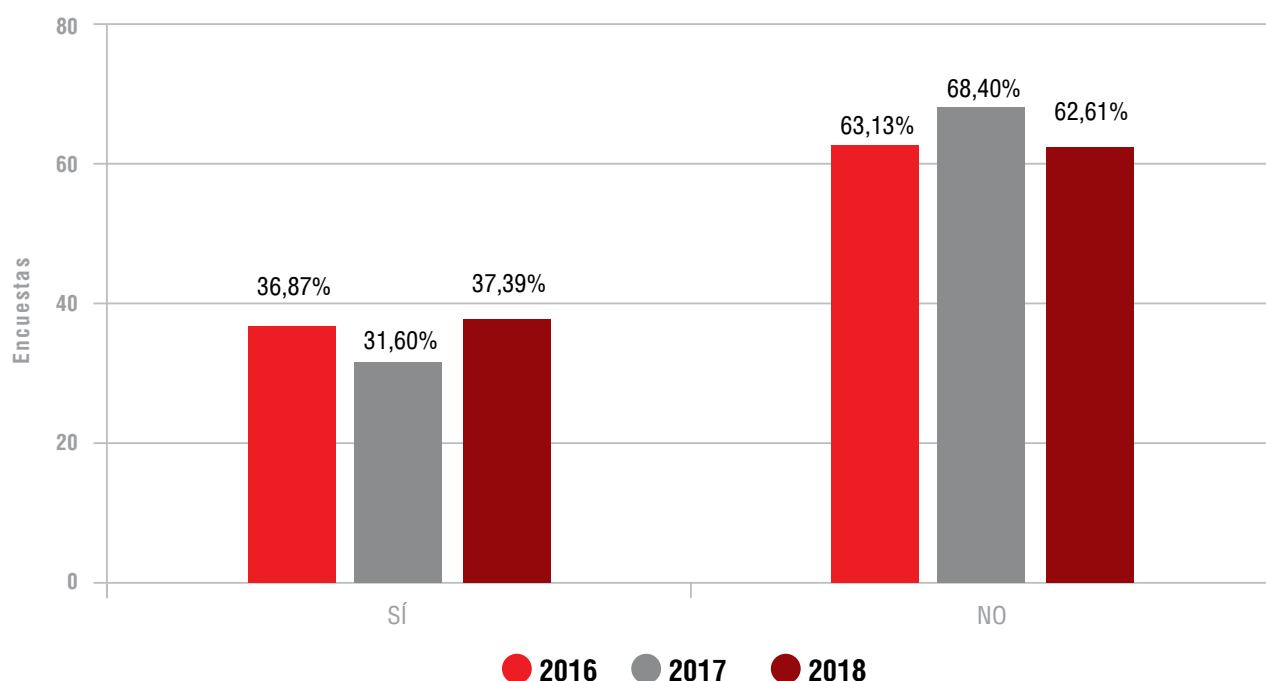
Cuando una mujer sienta por primera vez una denuncia por un hecho de violencia, no conoce los pasos que deberá seguir para que su denuncia avance. Por ello requiere tener información clara y sencilla sobre las acciones a seguir. Cuando acude a la FELCV, al Ministerio Público, y en este caso, el Órgano Judicial, son su personal de apoyo o las mismas autoridades policiales, fiscales y judiciales quienes deben explicarles los pasos a seguir. Además, así las mujeres se sienten apoyadas, ya que confían en la orientación recibida.

Entre los años 2016 y 2018, el porcentaje de mujeres que indican haber recibido información sobre su caso subió del 64% al 74%, y el de las usuarias que no recibieron información sobre su caso, bajó del 36% al 26%.

Esto quiere decir que la mayor parte de las mujeres está recibiendo orientación sobre su caso, y disminuyen las que indican que no. Esto demuestra que cada vez está mejorando la orientación recibida por las usuarias del Órgano Judicial.

3.4.4. Gratuidad del servicio

Gráfico 95
Percepciones de las usuarias del Órgano Judicial sobre si los funcionarios del juzgado le hicieron algún cobro (nacional, 2016, 2017 y 2018)



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

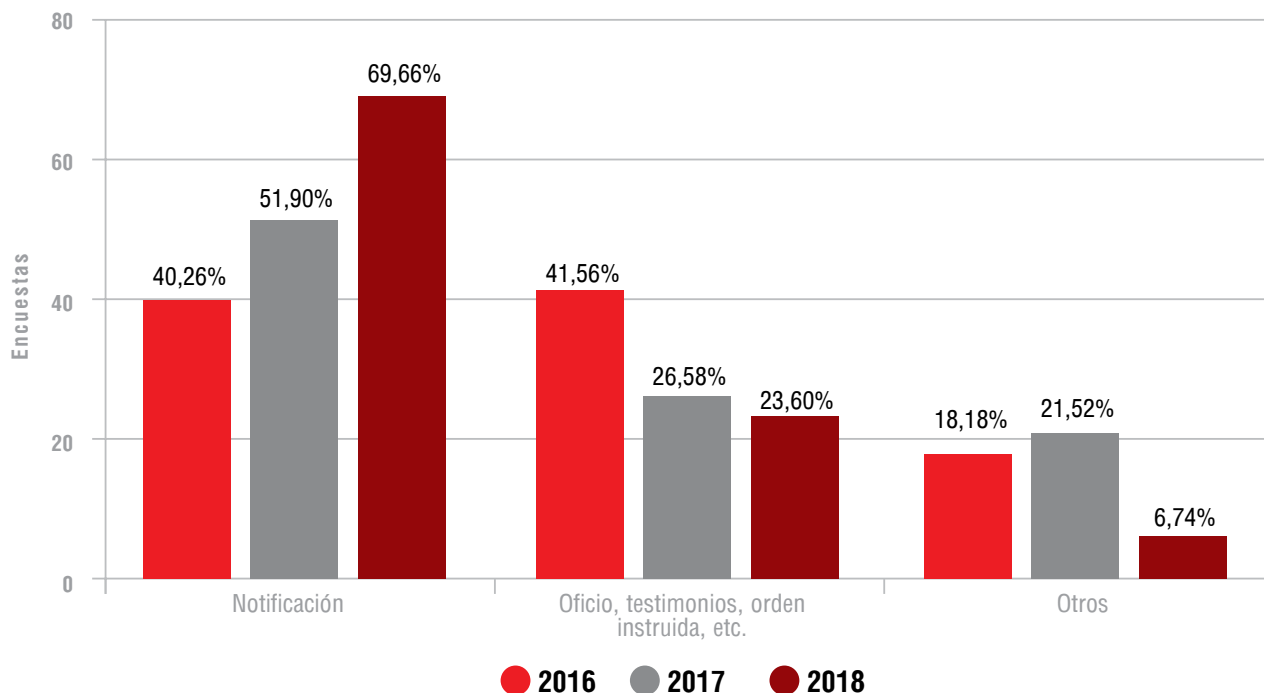
La Ley N° 348 tiene como uno de sus principios la gratuidad⁴⁸, que en definitiva no se cumple, ya que, especialmente en áreas rurales, es normal el cobro por la notificación, así como por la realización de oficios, órdenes instruidas y otros.

El porcentaje de usuarias que señalan que los/as funcionarios/as del juzgado no les hicieron ningún cobro se mantuvo en el 63%, y el dato de que sí se hicieron cobros, en un 37%.

48 Ley N° 348 art. 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 reparaciones públicas. Juzgados en materia contra la violencia hacia las mujeres.

Por lo señalado, podemos advertir que pagar por un servicio gratuito –que no está permitido por la norma– se ha hecho una práctica natural y no se denuncia.

Gráfico 96
Motivo del cobro realizado a las usuarias del Órgano Judicial
por parte del personal del juzgado
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



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

Entre 2016 y 2018, el pago por la elaboración de oficios, testimonios, órdenes instruidas y otros bajó del 43% al 24%; por notificaciones, subió del 40% al 70%, y por otros, bajó del 18% al 7%. Es decir que el cobro por elaboración de oficios, testimonios y otros no ha cambiado, pero sí está aumentando vertiginosamente el cobro por notificaciones.

3.4.5. Valoración de riesgo y efectividad de medidas de protección

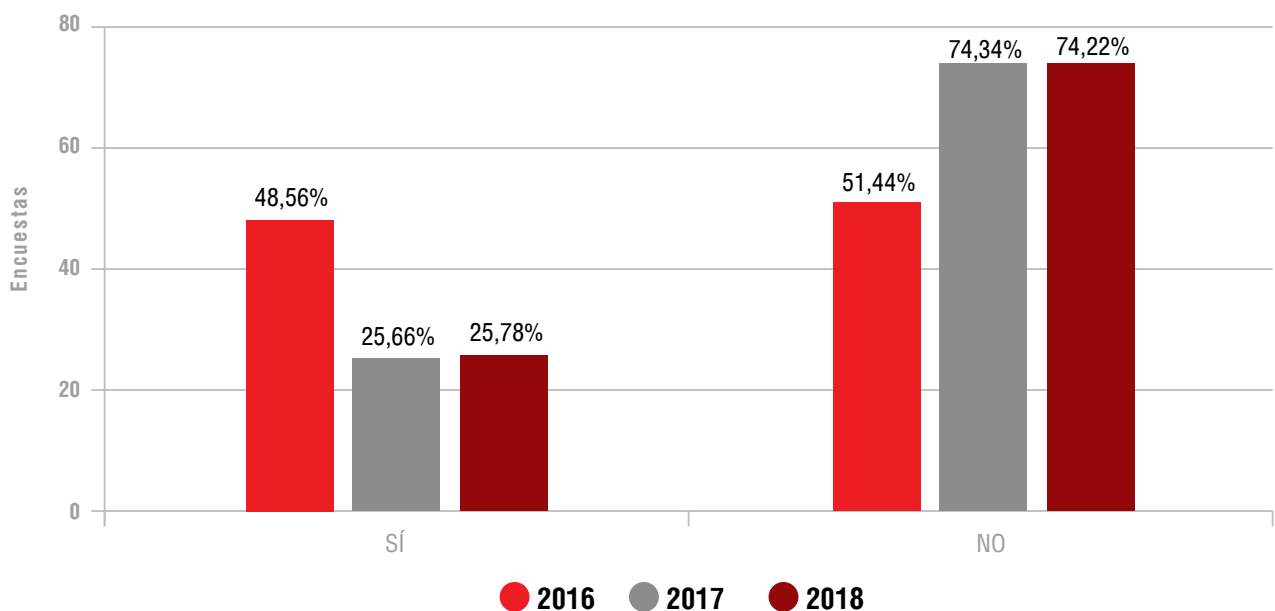
Un hecho importantísimo en los casos de violencia es determinar las medidas de protección, su respectiva homologación y el cumplimiento por parte del agresor. Tal como en años anteriores, durante esta gestión se pudo verificar que, si bien el/la fiscal requiere las medidas de protección y ponen en conocimiento del/la juez o jueza para su respectiva homologación, en muchos casos este no se pronuncia respecto a la solicitud de homologación, y tampoco se ha visto que el/la fiscal insista en este hecho. Por otra parte, en algunos municipios, si bien se homologan las medidas de protección recién, se lo hace en la audiencia de medidas cautelares.

Otra situación que se mantiene es que si la o el fiscal no dictó las medidas de protección, tampoco lo hace la autoridad judicial, dejando de esta manera en total vulnerabilidad a la mujer en situación de violencia. Por otro lado, no existe un mecanismo de seguimiento de cumplimiento de medidas de protección para el juez o la jueza. Llamó mucho la atención en el monitoreo que en el municipio de Sacaba, donde la o el fiscal de oficio señala “audiencia de verificativo de cumplimiento de medidas de protección”, fijando día y hora para su realización con la presencia del o la fiscal, la denunciante, el agresor y sus abogados/as. Dicha solicitud se realiza en cualquier etapa del proceso, y ya en la audiencia se firma el acta de audiencia de verificativo de cumplimiento de medidas de protección.

En una primera parte, la autoridad fiscal le consulta a la víctima si el agresor cumple con las medidas de protección, y la mujer señala que sí, pero que ya no quiere continuar el proceso y que va firmar una conciliación. A continuación se pregunta al denunciado si está cumpliendo con las medidas de protección, y este responde que sí y que va firmar un acuerdo con la otra parte. En un tercer momento, la autoridad fiscal señala que, habiendo manifestado las partes el deseo de firmar un acuerdo conciliatorio, y que este hecho está amparado por el art. 46 párrafo IV de la Ley N° 348, se lo considerará al momento de emitir la Resolución que corresponda, con lo que termina la audiencia, firmando ambas partes y la autoridad fiscal.

Bueno fuera que ciertas acciones sean tomadas por el o la fiscal de oficio, pero lamentablemente no es así, y si no existe el impulso procesal de la víctima, el proceso no avanza y, por último, se produce el rechazo.

Gráfico 97
Casos en los que el/la juez/a realizó la homologación de las medidas de protección (nacional, 2016, 2017 y 2018)



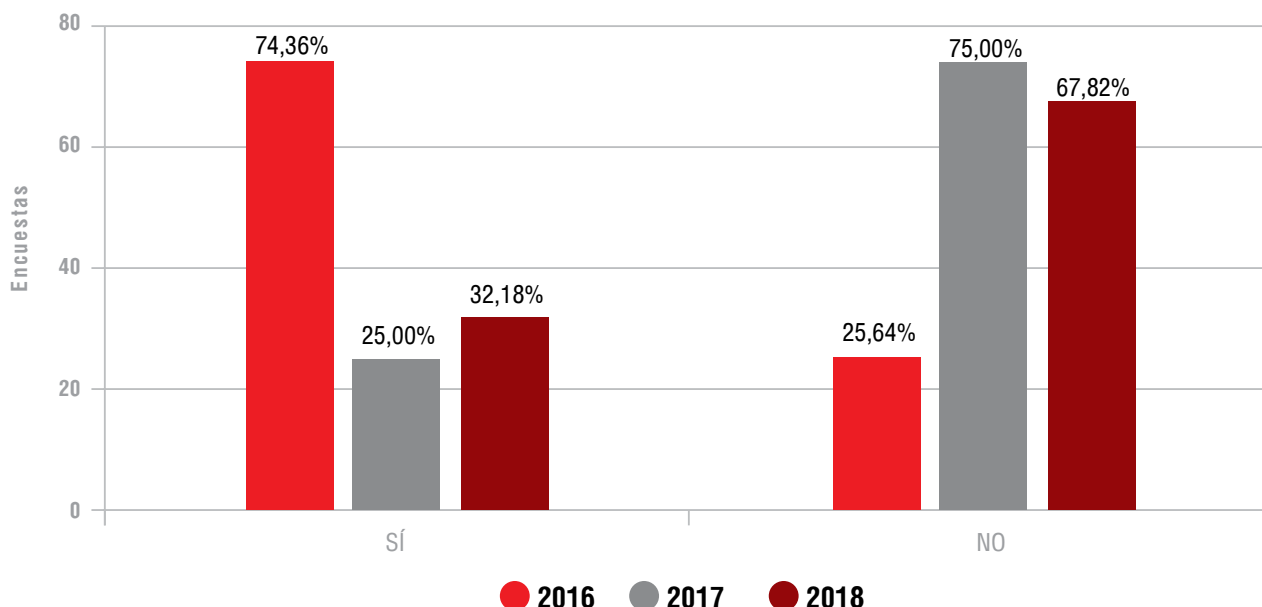
Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Para asegurarse de que el denunciado cumpla con las medidas de protección, estas deben estar homologadas por el o la juez, lo que les da el carácter obligatorio y refuerza la protección a la mujer bajo advertencia al agresor. En el periodo 2016-2018 los casos en que el juez o jueza homologó las medidas de protección bajaron del 49% al 26%. Es un dato preocupante, ya que muestra que, a pesar de que el o la fiscal haya emitido las medidas de protección, si estas no están homologadas, en cualquier momento la mujer puede volver a ser víctima de violencia.

Como lo señalábamos anteriormente, muchos de los casos, a pesar de contar con el requerimiento de medidas de protección y que él o la fiscal haya solicitado la correspondiente homologación al juez, este no se pronuncia sobre el tema. Llama la atención que este hecho no haya cambiado durante los últimos cuatro años en que se llevó adelante el monitoreo.

3.4.6. Especialidad personal

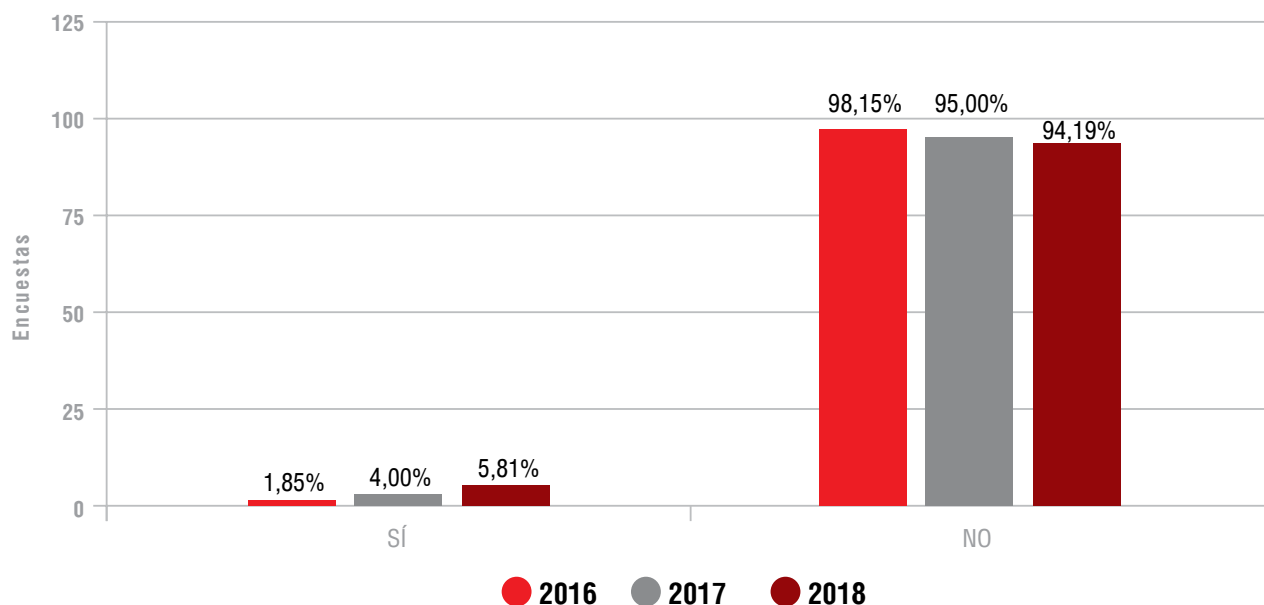
Gráfico 98
Casos en los que en la sentencia se utilizó la jurisprudencia nacional
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



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

Del monitoreo a procesos judiciales, se pudo verificar en 2016 que en el 74% de las sentencias revisadas los jueces y juezas utilizaron jurisprudencia nacional al momento de fundamentar sus sentencias, dato que bajó al 25% en 2017 y repuntó, alcanzando el 32% en 2018.

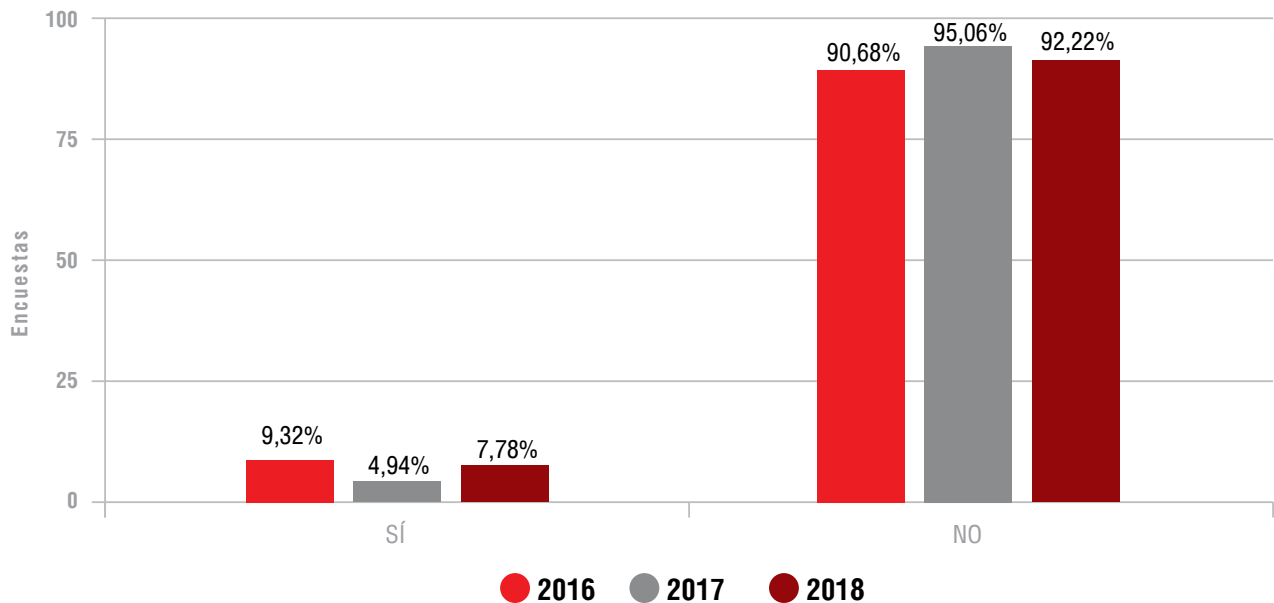
Gráfico 99
Casos en los que en la sentencia se utilizó la jurisprudencia internacional
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



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

En 2016, el 2% de las sentencias se fundamentó con jurisprudencia internacional, en 2017 el porcentaje subió al 4% y en 2018 llegó al 6%. Si bien la cifra se está incrementando, todavía es muy baja. Lo que haría pensar que las autoridades judiciales no tienen conocimiento de esta o que para ellos solo es importante fundamentar sus sentencias con normativa nacional, como se puede verificar en las sentencias revisadas en el monitoreo.

Gráfico 100
Sentencias y resoluciones en las que se emplea tratados internacionales
de derechos humanos de las mujeres
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



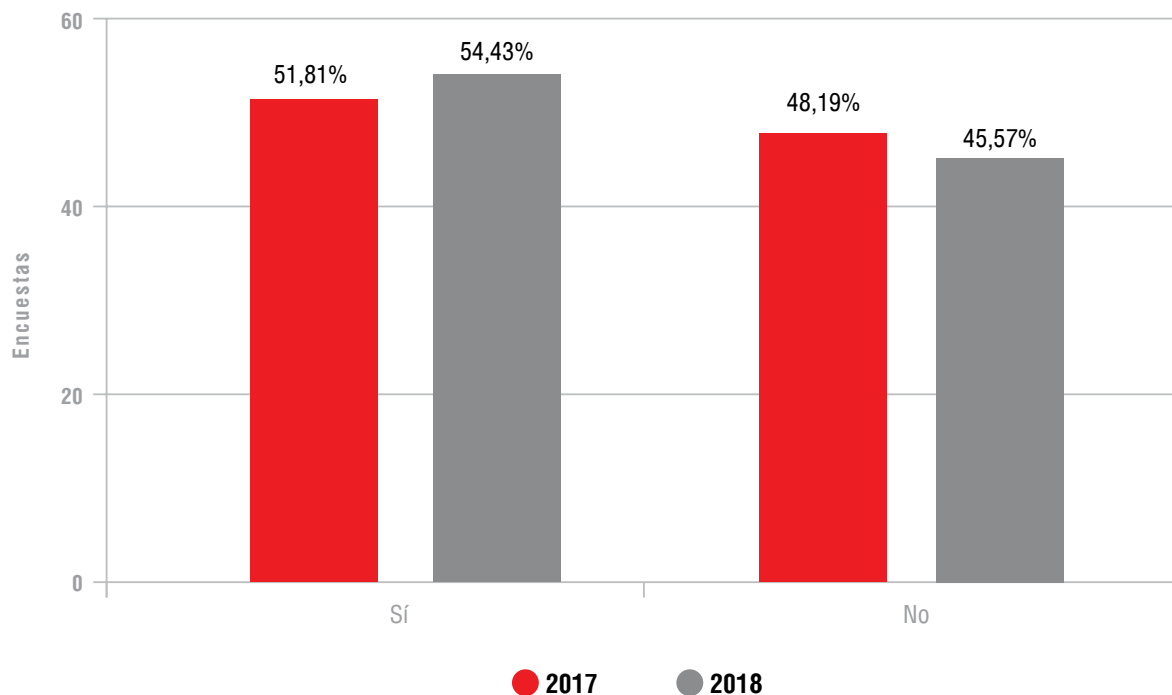
Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Durante el año 2016, solo el 10% de los jueces y juezas utilizó en sus sentencias estándares internacionales; en 2017 el porcentaje bajó a la mitad, es decir, al 5%, pero en 2018 subió al 8%. Esto muestra que muy pocas autoridades judiciales aplican estándares internacionales de derechos humanos de las mujeres en la fundamentación de sus sentencias o resoluciones.

El Estado ha ratificado varios tratados y convenios internacionales que son de cumplimiento obligatorio; además, el Órgano Judicial ha adoptado el Protocolo para Juzgar con Perspectiva de Género, basado en estándares internacionales que deberán aplicarse en la fundamentación de sentencias y resoluciones.

3.4.7. Confianza en el servicio

Gráfico 101
Percepciones de las usuarias del Órgano Judicial sobre confianza en el servicio
(nacional, 2017 y 2018)



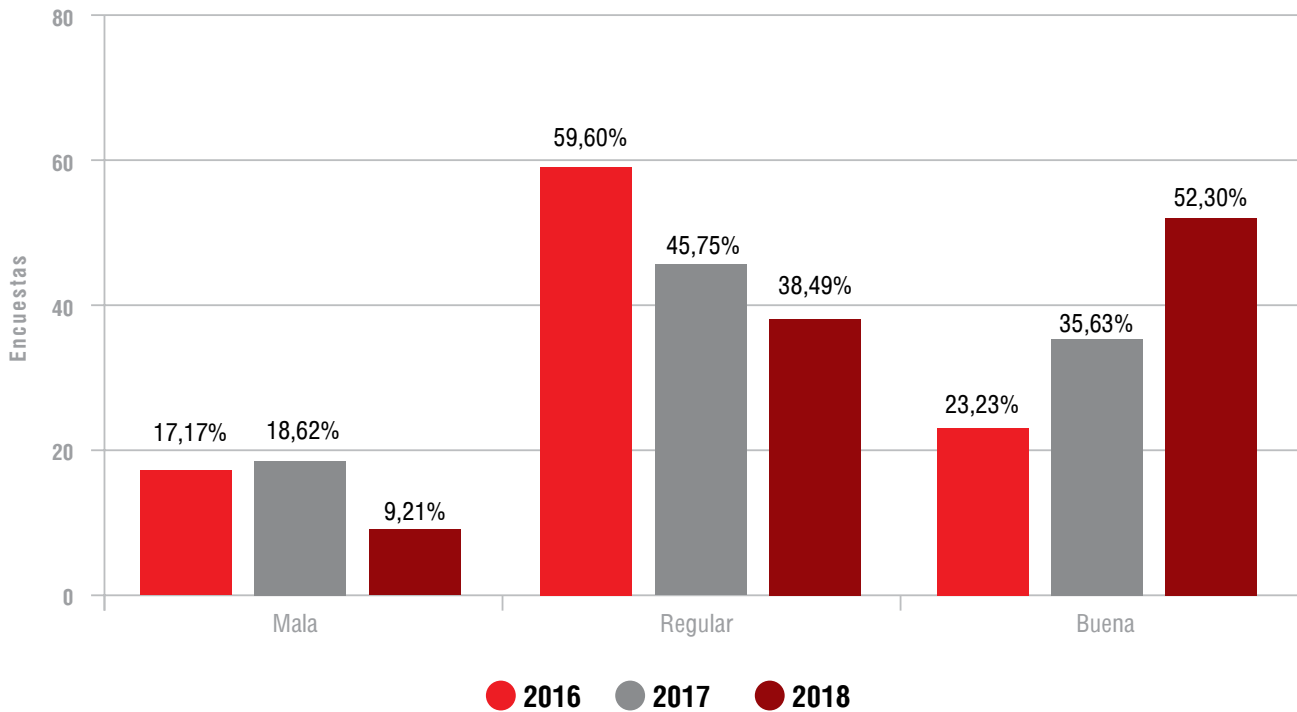
Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Como habíamos señalado anteriormente, la confianza que pueda tener la mujer con el personal que la va a atender, en este caso el judicial, es muy importante, ya que ella va sentir la certeza de que se va a defender sus derechos.

Durante la gestión 2017, el 52% de las usuarias confiaban en el trabajo que realiza el Órgano Judicial, y el 54% en 2018. Aunque es un incremento muy leve, nos muestra que poco a poco las usuarias confían más en el servicio que presta esta instancia.

3.4.8. Infraestructura adecuada y privacidad

Gráfico 102
Percepciones de las usuarias del Órgano Judicial sobre el equipamiento e infraestructura de los juzgados (nacional, 2016, 2017 y 2018)



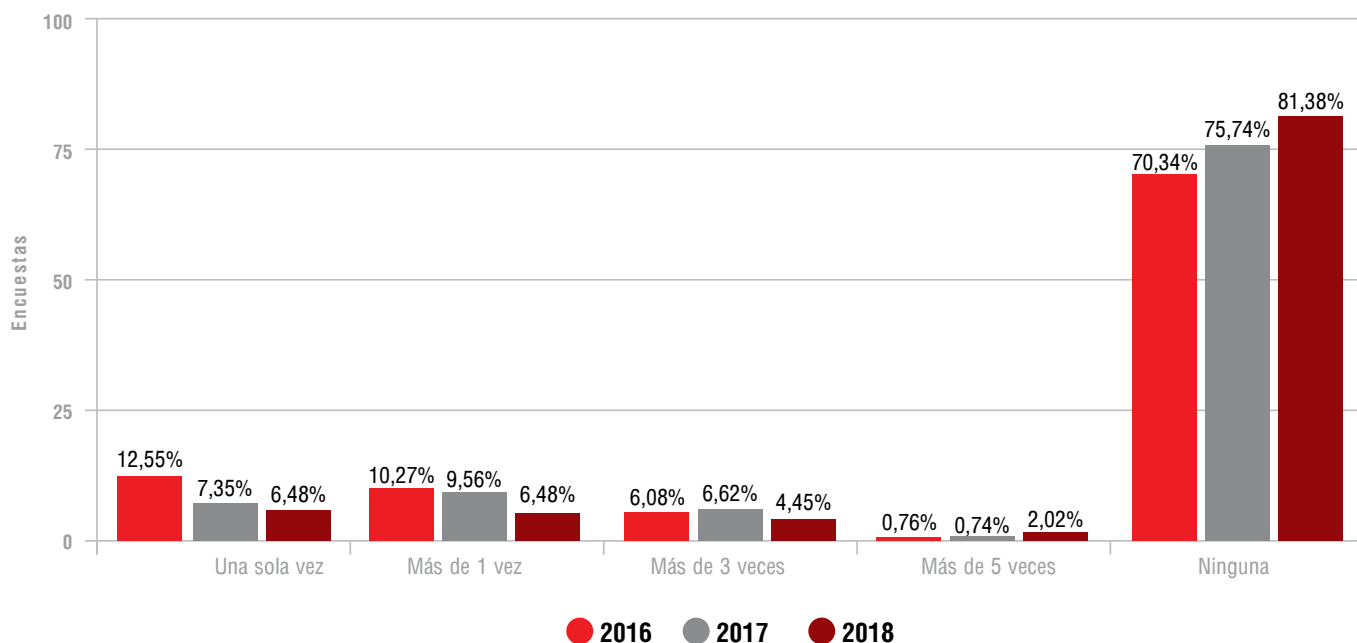
Fuente: elaboración propia (Alianza Libres sin Violencia - Comunidad de Derechos Humanos).

Todos los servicios que brindan atención a mujeres en situación de violencia deben contar con infraestructura adecuada, para la comodidad de las víctimas. La percepción de las usuarias del Órgano Judicial respecto a que la infraestructura y equipamiento es bueno, y que era del 23% en 2016, en 2017 subió al 36% y en 2018 alcanzó el 52%.

Estas cifras se han ido incrementando año tras año, lo que es favorable tanto para la víctima como para el personal que trabaja en el Órgano Judicial.

3.4.9. Plazo razonable y continuidad del proceso

Gráfico 103
Veces en las que se suspendió la audiencia de medidas cautelares
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



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

En 2016, en el 6% de los casos se suspendió la audiencia cautelar por más de 3 veces, en 2017 este subió al 7% y en 2018 bajó al 4%; lo que quiere decir que las suspensiones cada vez son menos frecuentes.

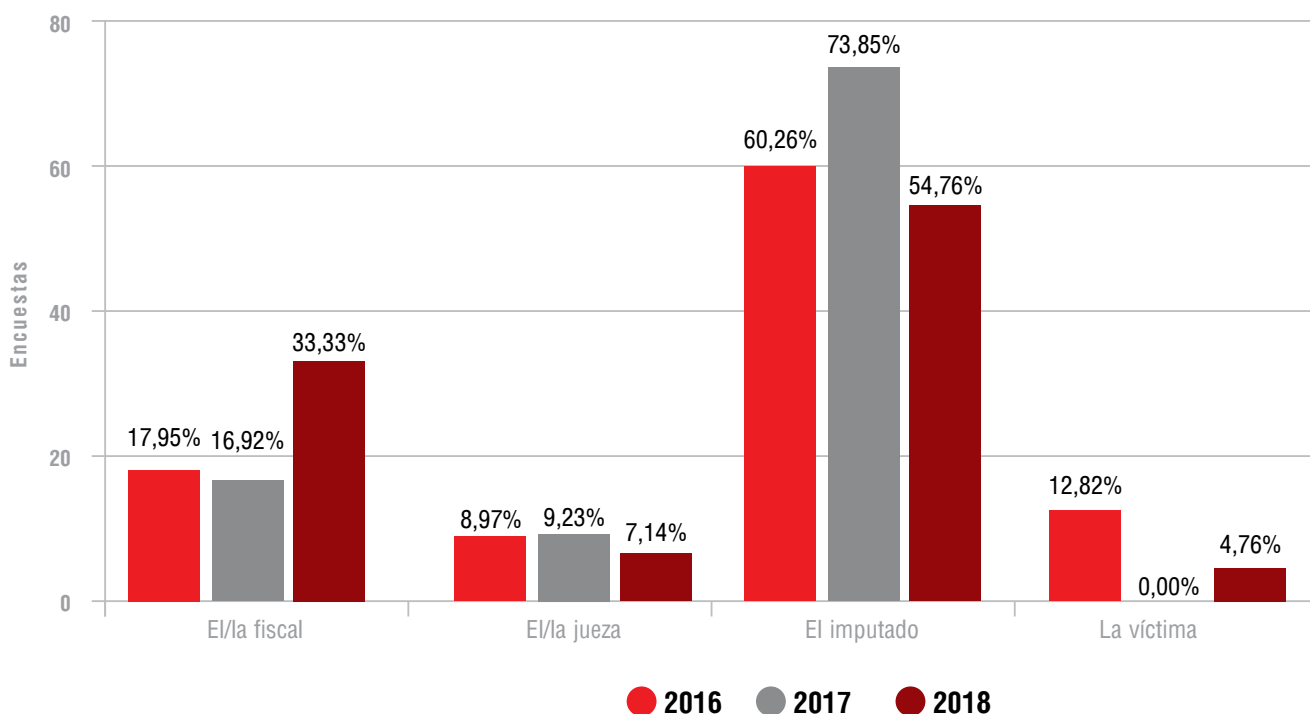
Si bien la audiencia de medidas cautelares se traslada a la conclusión de la etapa preliminar, en ella se determina la presunta participación en el hecho por parte del agresor, pero además se abre una etapa investigativa en la que se determinará su culpabilidad o no. Muchas veces, para llegar a esta etapa se tarda más tiempo de lo establecido por la norma, pero, además, el que esta sea suspendida hasta tres veces o más hace que la víctima se canse. Finalmente, para que se lleve a cabo debe realizar un gasto económico (notificación), pero también gastar su tiempo, y muchas veces esto desemboca en el abandono del caso por parte de la víctima. Por eso la importancia de que esta audiencia no sea suspendida.

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”⁴⁹. Asimismo, ha señalado que “una demora prolongada [...] constituye en principio, por sí misma, una violación de las garantías judiciales”⁵⁰.

4950

Gráfico 104
Suspensión de la audiencia de medidas cautelares según sujeto procesal
(nacional, 2016, 2017 y 2018)



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

La suspensión de la audiencia de medidas cautelares, de acuerdo a los datos, se da mayormente por razones atribuibles al imputado. Los casos en los que las audiencias se suspendieron por esta causa en 2016 fueron el 60%, en 2017 subieron al 74% y en 2018 bajaron al 55%.

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

50 Corte IDH, “Caso de las hermanas Serrano Cruz vs. El Salvador”, Sentencia de Fondo, Reparaciones y Costas, 2005, párrafo 69.

El informe de cumplimiento del estándar de la debida diligencia nos ha permitido generar evidencia sobre la observancia a los principios que componen esta norma por parte de los servicios públicos, a través de la medición de indicadores en la revisión de procesos penales y a través de las encuestas a mujeres en situación de violencia, constituyendo una radiografía sobre el cumplimiento de importantes disposiciones de la Ley No. 348 por parte de la Policía, el Ministerio Público, el Instituto de Investigaciones Forenses y el Órgano Judicial.

El análisis sobre las limitaciones que dificultan el acceso a la justicia, tales como la reducida cobertura de los servicios públicos, los pocos recursos humanos con los que se cuenta, su falta de especialización y estabilidad, la elevada carga procesal, los miles de casos sin sentencia, el insuficiente presupuesto y otros problemas estructurales han sido abordados en varios estudios de la Alianza Libres sin Violencia y si bien no son parte de este informe consideramos que son problemas que tienen mucha influencia en el cumplimiento del estándar de la debida diligencia.

Con frecuencia se señala que la Ley No. 348 no habría logrado uno de sus principales fines cual es garantizar el acceso a la justicia a las mujeres en situación de violencia siendo evidente que existen grandes obstáculos en el camino hacia la justicia. Más allá de las críticas hacia algunas de las disposiciones de la norma, es evidente que el principal problema es que ella no ha logrado implementarse a cabalidad, por lo que muchas de las recomendaciones y sugerencias de medidas que debieran adoptarse para superar estos problemas, resultan estar contempladas en la Ley No. 348 y otras normas complementarias que no han logrado implementarse o no se cumplen. Por lo que consideramos que no es necesario descubrir qué es lo que se debe hacer para enfrentar la violencia sino cumplir lo que la ley ya estableció hace más de seis años.

En ese sentido, el informe aporta a identificar incumplimientos relacionados con la atención a las víctimas y algunas actuaciones durante el proceso que hacen a la respuesta del sistema de justicia a través de las y los servidores públicos que son parte de la cadena de atención a las víctimas.

Es así que, los indicadores relacionados con el trato digno, la no revictimización, la calidad de la orientación a las víctimas y la recepción de la denuncia sin formalismos presentan mejoras, lo cual es muy positivo. No obstante, es necesario continuar aplicando medidas destinadas a erradicar actitudes contrarias a tales principios, bajo el justificativo de la alta carga procesal y garantizar una atención con calidad y calidez en todo momento pero, en particular, durante el primer contacto con la víctima.

Como aspectos negativos se observa un incremento en los tiempos de espera para que las víctimas sean atendidas, el cumplimiento de plazos en las primeras actuaciones dentro de la etapa preliminar ha presentado un descenso en relación a la designación de fiscales, la presentación de informes conclusivos y emisión de requerimientos conclusivos, de igual manera continua siendo una preocupación la poca importancia que se da a todas las tareas vinculadas a la protección y acompañamiento a la víctima, en menos de la mitad de los casos se dispusieron medidas de protección, casi no se realiza la valoración de riesgo y el número de homologaciones judiciales de las medidas de protección es muy bajo así como el seguimiento a la situación de la víctima. Aún persisten sugerencias en sentido de desistir de la denuncia o llegar a una conciliación y no se contempla medidas de reparación en la aplicación de salidas alternativas, cuya posibilidad admite la ley, aunque riñe con los estándares internacionales de derechos humanos en materia de violencia.

La entrada en vigencia de la Ley No. 1173, “Ley de Abreviación Procesal Penal y de fortalecimiento de la lucha integral contra la violencia a niñas, niños, adolescentes y mujeres” pretende reducir la retardación de justicia y dar mayor efectividad a las medidas de protección en casos de violencia contra mujeres, niñas, niños y adolescentes, ello dependerá de un verdadero fortalecimiento de todo el sistema de justicia, de manera que cuente con las capacidades necesarias para responder de manera efectiva y oportuna a las víctimas.

Esperamos en el próximo informe podamos dar cuenta de mayores mejoras en la calidad de los servicios y se acorte las brechas entre el texto de las normas y su cumplimiento.

Tabla 1A
Dimensiones que establecen parámetros óptimos de cumplimiento

DIMENSIONES	PARÁMETROS DE CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR DE LA DEBIDA DILIGENCIA EN LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	INDICADORES
1. Trato digno	<ul style="list-style-type: none"> a. Calificación de las víctimas como “bueno” el trato que les brinda la Policía. b. Calificación de las víctimas como “bueno” el trato que les brinda en el Ministerio Público. c. Calificación de las víctimas como “bueno” el trato que les brinda el Instituto de Investigaciones Forenses. d. Calificación de las víctimas como “bueno” el trato que les brinda el Órgano Judicial. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Proporción de casos en los que la víctima señala haber recibido buen trato en la Policía y proporción de casos en los que señala que el trato fue regular o malo, en relación al total de respuestas. b. Proporción de casos en los que las víctimas señala haber recibido buen trato en el Ministerio Público y proporción de casos en los que señala que el trato fue regular o malo, en relación al total de respuestas. c. Proporción de casos en los que la víctima señala haber recibido buen trato en el Instituto de Investigaciones Forenses y proporción de casos en los que señala que el trato fue regular o malo, en relación al total de respuestas. d. Proporción de casos en los que la víctima señala haber recibido buen trato en el Órgano Judicial y proporción de casos en los que señala que el trato fue regular o malo, en relación al total de respuestas.

DIMENSIONES	PARÁMETROS DE CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR DE LA DEBIDA DILIGENCIA EN LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	INDICADORES
2. Inmediatez en la atención	<ul style="list-style-type: none"> a. Atención de la FELCV en un tiempo menor o igual a 30 minutos. b. Toma de declaración a las víctimas dentro de las 24 horas. c. Recepción de las denuncias en la FELCV. d. Atención en el Ministerio Público en un tiempo menor a los 30 minutos. e. Atención en el IDIF en un tiempo menor a 30 minutos. f. Examen médico forense dentro de las 24 horas. g. Atención en el Órgano Judicial en un tiempo menor a 10 minutos. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Proporción de víctimas que esperan menos de 30 minutos para ser atendidas y proporción de víctimas que esperan más de 30 minutos, en relación al total. 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 este plazo, en relación al total. c. Proporción de víctimas de las que reciben su denuncia y proporción de víctimas de las que no reciben su denuncia, en relación al total. d. Proporción de víctimas que esperan más de 30 minutos para ser atendidas y proporción de víctimas que esperan menos de 30 minutos para ser atendidas, en relación al total. e. Proporción de víctimas que esperan más de 30 minutos para ser atendidas y proporción de víctimas que esperan menos de 30 minutos, en relación al total. f. 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 este plazo, en relación al total. g. Proporción de víctimas que esperan hasta diez minutos para ser atendidas y proporción de víctimas que esperan 10 minutos o más, en relación al total.
3. Auxilio inmediato, seguimiento y acompañamiento	<ul style="list-style-type: none"> a. Acompañamiento a las víctimas a un servicio de salud en caso de estar herida. b. Derivación a las víctimas a una casa de acogida o acompañamiento a un domicilio seguro de familiares o amigos/as. c. Seguimiento de la FELCV a la situación de las víctimas dentro de las 72 horas. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Proporción de casos en los que la víctima recibió auxilio inmediato y proporción de casos en los que no lo recibió, en relación al total. b. Proporción de casos en los que la víctima fue acompañada a una casa de acogida u otro domicilio alternativo y proporción de casos en los que no fue acompañada, en relación al total. 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, en relación al total.

DIMENSIONES	PARÁMETROS DE CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR DE LA DEBIDA DILIGENCIA EN LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	INDICADORES
<p>4. Información clara, veraz y oportuna</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Calificación de la orientación recibida en la FELCV como buena. b. Entrega de la copia de la denuncia a la víctima en la FELCV. c. Información a las víctimas sobre su proceso en la FELCV. d. Información a las víctimas por la FELCV sobre servicios disponibles. e. Información a las víctimas sobre medidas para su seguridad en la FELCV. f. Calificación sobre la orientación recibida en el Ministerio Público como buena. g. Información a las víctimas sobre su proceso en el Ministerio Público. h. Información a las víctimas por el Ministerio Público sobre servicios disponibles. i. Calificación de la información recibida sobre medidas para su seguridad. j. Víctimas que reciben información sobre su caso en el Órgano Judicial. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Proporción de casos en los que la víctima califica como buena la información recibida en la FELCV y proporción de casos en los que la califica como mala o regular, en relación al total. b. Proporción de casos en los que la víctima recibió la copia de la denuncia y proporción de casos en que la que no la recibió, en relación al total. c. Proporción de víctimas que habrían recibido información sobre su proceso en la FELCV y proporción de víctimas que no recibieron esta información, en relación al total. d. Proporción de víctimas habrían recibido información sobre servicios disponibles en la FELCV y proporción de víctimas que no recibieron información sobre servicios disponibles, en relación al total. e. Proporción de víctimas habrían recibido información sobre medidas para su seguridad en la FELCV y proporción de víctimas en las que no recibieron esta información, en relación al total. f. Proporción de casos en los que la víctima califica como buena la información recibida en el Ministerio Público y proporción de casos en los que declara que la información fue mala o regular, en relación al total. g. Proporción de víctimas que habrían recibido información sobre su proceso en el Ministerio Público y proporción de víctimas que no recibieron esta información, en relación al total. h. Proporción de víctimas habrían recibido información sobre servicios disponibles en el Ministerio Público y proporción de víctimas en las que no recibieron esta información, en relación al total. i. Proporción de víctimas habrían recibido información sobre medidas para su seguridad en el Ministerio Público y proporción de víctimas en las que no recibieron esta información, en relación al total. j. Proporción de casos en los que las víctimas habrían recibido información sobre su caso en el órgano Judicial y proporción de víctimas que no habrían recibido esta información, en relación al total.

DIMENSIONES	PARÁMETROS DE CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR DE LA DEBIDA DILIGENCIA EN LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	INDICADORES
5. Servicios multidisciplinarios	<ul style="list-style-type: none"> a. Atención multidisciplinaria a las víctimas en la FELCV (legal, psicológica y social). b. Atención multidisciplinaria a las víctimas en el Ministerio Público (legal, psicológica y social). c. Servicios para las víctimas solicitados por el Ministerio Público. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Proporción de casos en los que la víctima recibió atención multidisciplinaria en la FELCV y proporción de casos en los que no los recibió, en relación al total. b. Proporción de casos en los que la víctima recibió atención multidisciplinaria en el Ministerio Público y proporción de casos en los que no lo recibió, en relación al total. c. Proporción de casos en los que el Ministerio Público solicitó servicios multidisciplinarios para la víctima y proporción de casos en los que no, en relación al total.
6. Gratuidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> a. Investigaciones sin costos para las víctimas. b. Valoraciones forenses sin costos para las víctimas. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Proporción de casos en los que la víctima no realizó gastos en las investigaciones y proporción de casos en los que sí los realizó, en relación al total. b. Proporción de casos en los que no se solicitaron implementos para ser atendidas por las y los médicos forenses y proporción de casos en los que se solicitaron implementos para ser atendidas, en relación al total.
7. Valoración de riesgo y efectividad de medidas de protección	<ul style="list-style-type: none"> a. Disposición de las medidas de protección de forma inmediata en los casos en los que eran necesarias. b. Valoración de riesgo a las víctimas en la FELCV. c. Casos en los que se entregó a las víctimas la copia del formulario de valoración de riesgo en la FELCV. d. Valoración de riesgo a las víctimas para disponer las medidas de protección por la Fiscalía. e. Disposición de medidas de protección por el Ministerio Público. f. Tiempo en el que el Ministerio Público dispuso las medidas de protección . g. Acciones legales de la Fiscalía ante el incumplimiento de las medidas de protección. h. Solicitud fiscal de homologación de medidas de protección fue fundamentada. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Proporción de casos en los que se dispuso medidas de protección y proporción de casos en los que no se dispuso siendo que eran necesarias, en relación al total. b. Proporción de casos en los que se realizó la valoración de riesgo a la víctima en la FELCV y proporción de casos en los que no se lo hizo, en relación al total. c. Proporción de casos en los que se hizo entrega a la víctima del formulario de valoración de riesgo en la FELCV y proporción de casos en los que no se lo hizo, en relación al total. d. Proporción de casos en los que se realizó la valoración de riesgo y proporción de casos en los que no se realizó, en relación al total. e. Proporción de casos en los que el Ministerio Público dispuso las medidas de protección y proporción de casos en las que no las dispuso, en relación al total. f. Proporción de casos en el que se dispusieron medidas de protección dentro de las 24 horas, 8 días, después de los 8 días, después, en relación al total. g. 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, en relación al total. h. Proporción de casos en los que se solicitó la homologación de medidas de protección a la autoridad judicial y proporción de casos en los que no se solicitó, en relación al total.

DIMENSIONES	PARÁMETROS DE CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR DE LA DEBIDA DILIGENCIA EN LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	INDICADORES
<p>8. Especialidad personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. No se trató en la FELCV de convencer a la víctima de no denunciar. b. No inducción a la víctima en la FELCV a una reconciliación con el denunciado. c. No se trató en el Ministerio Público de convencer a la víctima de no hacer la denuncia o retirarla. d. No inducción a la víctima en el Ministerio Público a una reconciliación con el agresor. e. No promoción de la conciliación en el Ministerio Público. f. Consideración de que la tipificación del delito corresponde a los hechos (correcta). g. Calificación del informe en conclusiones de la FELCV como suficientemente fundamentado. h. Calificación de acusaciones de la Fiscalía como suficientemente fundamentadas. i. Calificación de sentencia como suficientemente fundamentada. j. Previsibilidad del fallo en base a las pruebas. k. Uso de jurisprudencia nacional en sentencias l. Uso de jurisprudencia internacional en sentencias. m. Uso de estándares internacionales en las resoluciones y sentencias. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Proporción de casos en los que la víctima no fue inducida a no presentar la denuncia en la FELCV y proporción de casos en los que sí fue inducida, en relación al total. b. Proporción de casos en los que la víctima no fue inducida a reconciliarse con su pareja en la FELCV y proporción de casos en los que no fue inducida, en relación al total. c. Proporción de casos en los que la víctima no fue inducida a no presentar la denuncia o retirarla en el Ministerio Público y proporción de casos en los que fue inducida, en relación al total. d. Proporción de casos en los que la víctima no fue inducida a reconciliarse con su pareja en el Ministerio Público y proporción de casos en los que no fue inducida, en relación al total. e. Proporción de casos en los que la víctima fue inducida a conciliar con el agresor en el Ministerio Público y proporción de casos en los que no fue inducida, en relación al total. f. Proporción de casos en los que la tipificación del delito fue correcta y proporción de casos en los que fue equivocada, en relación al total. g. Proporción de informes en conclusiones que son adecuadamente fundamentadas y proporción de informes en conclusiones que no lo son, en relación al total. h. Proporción de acusaciones que son adecuadamente fundamentadas y proporción de acusaciones que no lo son, en relación al total. i. Proporción de sentencias que son adecuadamente fundamentadas y proporción de sentencias que no lo son, en relación al total. j. Proporción de sentencias en que el fallo fue previsible y proporción número de sentencias en el que no, en relación al total. k. Proporción de sentencias que aplican jurisprudencia nacional y proporción de sentencia que no lo aplican, en relación al total. l. Proporción de sentencias que aplican jurisprudencia internacional y proporción de sentencias que no lo aplican, en relación al total. m. Proporción de sentencias que aplican estándares internacionales y proporción de sentencias que no los aplican, en relación al total.

DIMENSIONES	PARÁMETROS DE CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR DE LA DEBIDA DILIGENCIA EN LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	INDICADORES
<p>9. No revictimización</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Declaración única de la víctima. b. Declaración ampliatoria de la víctima. c. Permanencia de la víctima y el agresor en ambientes separados en la FELCV. d. Citaciones al denunciado realizadas por funcionarios y no por la víctima. e. Anticipo de prueba para evitar la revictimización mediante varias declaraciones. f. Permanencia de la víctima y el agresor en ambientes separados en el Ministerio Público. g. Preguntas que no producen incomodidad a las víctimas en el IDIF. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Proporción de casos en los que la víctima no hizo más de una declaración y proporción de casos en los que sí lo hizo, en relación al total. b. Proporción de casos en los que la víctima tuvo que ampliar su declaración y proporción de casos en los que sí lo hizo, en relación al total. c. Proporción de casos en los que la víctima no fue apartada del agresor en la FELCV y proporción de casos en los que sí fue apartada, en relación al total. d. Proporción de casos en los que la víctima no llevó citaciones al denunciado y proporción en la que sí tuvo que hacerlo, en relación al total. e. Proporción de casos en los que se utiliza el anticipo de prueba y proporción de casos en los que se utiliza, en relación al total. f. Proporción de casos en los que la víctima fue apartada del agresor en el Ministerio Público y proporción de casos en los que no fue apartada, en relación al total. g. Proporción de casos en los que las víctimas no sintieron incomodidad por las preguntas del/al médico/a forense y proporción de casos en los que sí las incomodaron, en relación al total.

DIMENSIONES	PARÁMETROS DE CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR DE LA DEBIDA DILIGENCIA EN LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	INDICADORES
<p>10. Infraestructura adecuada y privacidad</p>	<p>a. Calificación como buena a la infraestructura y equipamiento de la FELCV.</p> <p>b. Privacidad durante la declaración en la FELCV se tuvo privacidad.</p> <p>c. Calificación como buena a la infraestructura y equipamiento del Ministerio Público.</p> <p>d. Privacidad en la atención recibida en el Ministerio Público.</p> <p>e. Calificación como buena a la infraestructura y equipamiento del IDIF.</p> <p>f. Privacidad en la atención recibida en el IDIF.</p> <p>g. Calificación como buena a la infraestructura y equipamiento del Órgano Judicial.</p>	<p>a. Proporción de casos en los que la víctima califica que la infraestructura de la FELCV es buena y proporción de casos en los que considera que no es buena o es regular, en relación al total.</p> <p>b. Proporción de casos en los que la víctima califica si tuvo privacidad o no tuvo privacidad durante su declaración, en relación al total.</p> <p>c. Proporción de casos en los que la víctima califica que la infraestructura del Ministerio Público es buena y proporción de casos que considera que no es buena o es regular, en relación al total.</p> <p>d. Proporción de casos en los que la víctima califica la privacidad en la atención recibida en el Ministerio Público como buena y proporción de víctimas que considera que no lo fue, en relación al total.</p> <p>e. Proporción de casos en los que la víctima califica que la infraestructura del IDIF es buena y proporción de casos que considera que no es buena o es regular, en relación al total.</p> <p>f. Proporción de casos en los que la víctima califica la privacidad en la atención recibida en el IDIF como buena y proporción de víctimas que considera que no lo fue, en relación al total.</p> <p>g. Proporción de casos en los que la víctima califica a la infraestructura del Órgano Judicial como buena y proporción de casos que considera que no es buena o es regular, en relación al total.</p>
<p>11. Recolección y protección de pruebas adecuada (cadena de custodia)</p>	<p>a. Se han recolectado y protegido las pruebas, cuidando cumplir con la cadena de custodia.</p>	<p>a. Proporción de casos en los que la cadena de custodia se cumplió y proporción de casos en los que no se cumplió, en proporción al total.</p>

DIMENSIONES	PARÁMETROS DE CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR DE LA DEBIDA DILIGENCIA EN LA ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	INDICADORES
<p>12. Plazo razonable y continuidad del proceso</p>	<p>a. Cumplimiento de plazos en la investigación preliminar máximo 20 días.</p> <p>b. Cumplimiento de plazos en la etapa preparatoria 6 meses.</p> <p>c. Cumplimiento de plazo para dictar la sentencia 3 años.</p> <p>d. Presentación de requerimiento conclusivo en plazo.</p> <p>e. Audiencias de medidas cautelares no suspendidas.</p> <p>f. Causas por la que se suspendió la audiencia de medidas cautelares.</p>	<p>a. Proporción de casos en los que se cumplió el plazo de investigación preliminar y casos en los que no se cumplieron, en relación al total.</p> <p>b. Proporción de casos en los que se cumplió el plazo de la etapa preparatoria y casos en los que no se cumplió, en relación al total.</p> <p>c. Proporción de casos en los que se cumplió el plazo de la sentencia y casos en los que no se cumplió, en relación al total.</p> <p>d. Proporción de casos en los que el requerimiento conclusivo fue presentado en plazo y proporción de casos en los que no, en relación al total.</p> <p>e. Proporción de casos en los que se suspendió la audiencia de medidas cautelares y proporción de casos en los que no, en relación al total.</p> <p>f. Proporción de casos por las causas que se suspendió la audiencia de medidas cautelares, en relación al total.</p>
<p>13. Confianza</p>	<p>a. Confianza que tienen las víctimas en la FELCV.</p> <p>b. Confianza que tienen las víctimas en el Ministerio Público.</p> <p>c. Confianza que tienen las víctimas en el trabajo del IDIF.</p> <p>d. Confianza del servicio del Órgano Judicial.</p>	<p>a. Proporción de víctimas que confían en la FELCV para resolver sus casos y proporción de víctimas que no confían, en relación al total.</p> <p>b. Proporción de víctimas que confían en el Ministerio Público para resolver su caso y proporción de víctimas que no confían, en relación al total.</p> <p>c. Proporción de víctimas que confían en el trabajo del IDIF y proporción de víctimas que no confían, en relación al total.</p> <p>d. Proporción de víctimas que confían en el servicio que brinda el Órgano Judicial y proporción de víctimas que no confían en el servicio, en relación al total.</p>
<p>14. Reparación</p>	<p>a. El fiscal dispuso medidas de reparación para la víctima en la salida alternativa.</p> <p>b. Tipos de reparación que aplico el fiscal en la salida alternativa</p>	<p>a. Proporción de casos en los que se dispuso medidas de reparación para la víctima y proporción de casos en los que no, en relación al total.</p> <p>b. Proporción de tipos de reparación en los que dispuso medidas de reparación para la víctima y proporción de casos en los que no se lo hizo, en relación al total.</p>

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: Av. Arce esq. Montevideo N° 2081

Edificio Montevideo Piso 1 Of. 2

Telf. Fax: (591-2) 2911733

Comunidad de Derechos Humanos

Puedes visitar también nuestras redes sociales:



Alianza Libres Sin Violencia



@AlianzaLSV



Alianza Libres Sin Violencia



Alianza Libres Sin Violencia