
UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL



Trabajo Dirigido

**SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE
INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL EN VIOLENCIA
FAMILIAR O DOMÉSTICA, EN EL SERVICIO
PLURINACIONAL DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA (SEPDAVI)
EN LA CIUDAD DE EL ALTO**

Universitaria: Callizaya Arcani Roxana Blanca

Tutor: Lic. Jorge Oporto Ordoñez

La Paz – Bolivia

2021

DEDICATORIA

Este documento de sistematización está dedicado:

A mis padres, Anastasio Callizaya y Antonia Arcani quienes con su amor, paciencia y apoyo moral, me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía. De no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis hermanos, Sergio, Limber, Juan Carlos, Josafar y Saray. A mi suegro Antonio Chambilla, a mis cuñadas Dominga Ch., Julia Ch., Eliza Ch. y Nicolasa Ch. por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias a toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Finalmente quiero dedicar esta sistematización a mi amigo, compañero de vida mi esposo Erick Chambilla Y., por apoyarme cuando más lo necesito, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor que me brinda cada día y a mi querido hijo Thiago David Chambilla Callizaya.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y a los funcionarios de SEPDÁVI, por confiar en mí, abrirme las puertas de esta institución y permitirme realizar todo el proceso de la sistematización.

Expresar mi agradecimiento a la Universidad Mayor de San Andrés, a toda la Facultad de Ciencias Sociales y en especial a la Carrera de Trabajo Social, a mi tutor Lic. Jorge Oporto Ordoñez, quien generosamente me apoyo con sus conocimientos, guiándome paso a paso en esta etapa final de Trabajo Dirigido, a mis docentes, quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

ÍNDICE

Contenido	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO... ..	ii
RESUMEN EJECUTIVO.....	ix
INTRODUCCION.....	x
CAPÍTULO I ASPECTOS METODOLÓGICOS	1
1.1. JUSTIFICACIÓN.....	2
1.2. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	3
1.2.1. PROBLEMA ABORDADO	3
1.2.2. INTERVENCIÓN DESARROLLADA	4
1.3. CONSTRUCCIÓN DEL OBJETO DE LA SISTEMATIZACIÓN.....	5
1.4. FORMULACIÓN DEL EJE DE LA SISTEMATIZACIÓN.....	5
1.5. PLANTEAMIENTOS DE OBJETIVOS.....	5
1.5.1. OBJETIVO GENERAL	5
1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
1.6. FORMULACIÓN DE INTERROGANTES.....	6
1.7. PROCESO METODOLÓGICO DESARROLLADO.....	7
1.7.1. PUNTO DE PARTIDA	8
1.7.2. PREGUNTAS INICIALES	9
1.7.3. RECUPERACIÓN DE LOS PROCESOS VIVIDOS	10
1.7.4. REFLEXIÓN DE FONDO.....	11
1.7.5. PUNTOS DE LLEGADA	12
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO- CONCEPTUAL	14
2.1. CONCEPTO DE GÉNERO	15
2.1.1. ENFOQUE DE GENERO.....	16
2.1. FAMILIA.....	18
2.1.1. FAMILIA NUCLEAR.....	19

2.1.2.	FAMILIA MONOPARENTAL.....	19
2.1.3.	FAMILIA ADOPTIVA	19
2.1.4.	FAMILIA EXTENSA	19
2.1.5.	FAMILIA ENSAMBLADA.....	19
2.2.	FAMILIA SEGÚN SU FUNCIONALIDAD	20
2.2.1.	FAMILIA FUNCIONAL	20
2.2.2.	FAMILIA AGLUTINADA	20
2.2.3.	FAMILIA DISGREGADA.....	20
2.2.4.	FAMILIA DISFUNCIONAL	20
2.3.	EL PATRIARCALISMO COMO CAUSA DE LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER	21
2.3.1.	¿QUÉ ES EL PATRIARCALISMO?	21
2.3.2.	EL SISTEMA PATRIARCAL	22
2.3.3.	DISTINCIÓN ENTRE GRUPO VULNERABLE Y GÉNERO.....	26
2.4.	RELACIONES DE PODER.....	27
2.5.	VIOLENCIA	29
2.5.1.	TIPOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES	30
2.6.	CAUSAS DE LA VIOLENCIA.....	32
2.6.1.	EL NIVEL INDIVIDUAL.....	32
2.6.2.	EL NIVEL DE LAS RELACIONES.....	32
2.6.3.	EL NIVEL DE LA COMUNIDAD	33
2.6.4.	EL NIVEL SOCIAL.....	33
2.7.	FACTORES QUE INFLUYEN EN LA APARICIÓN DE LA VIOLENCIA	33
2.7.1.	ANTECEDENTES DE MALOS TRATOS EN LA FAMILIA	33
2.7.2.	DESVALORIZACIÓN DE LA MUJER.....	33
2.7.3.	IDEAS DE AMOR ROMÁNTICO	34
2.7.4.	FALTA DE PROYECTO DE VIDA PERSONAL AL MARGEN DEL POSIBLE MATRIMONIO	34
2.7.5.	AMENAZAS.....	34
2.7.6.	UTILIZACIÓN DE LOS HIJOS	34
2.7.7.	PRIVILEGIO DE SER HOMBRE	34
2.7.8.	EFFECTOS DE LA VIOLENCIA DOMÉSTICA	34
2.8.	CICLO DE LA VIOLENCIA FAMILIAR O DOMÉSTICA	35

2.8.1. FASE 1: ACUMULACIÓN DE LA TENSIÓN.....	35
2.8.2. FASE 2: EPISODIO AGUDO DE LA VIOLENCIA	36
2.8.3. FASE 3: ETAPA DE LA CALMA, ARREPENTIMIENTO O LUNA DE MIEL	36
2.9. CATEGORÍAS CENTRALES.....	37
2.9.1. TRABAJO SOCIAL	37
2.9.2. FUNCIONES DE TRABAJO SOCIAL	37
2.9.3. PERFIL PROFESIONAL Y TRABAJO SOCIAL	40
2.9.4. ROL DE TRABAJO SOCIAL	41
2.9.5. DISCIPLINA DE TRABAJO SOCIAL	41
2.9.6. INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL	41
2.10. CONCEPTO DE UTILIZACIÓN	42
2.10.1. SOLICITANTE	42
2.10.2. USUARIO	42
2.10.3. VÍCTIMA.....	42
2.10.4. INSTITUCIÓN	43
2.10.5. ENFOQUE	43
CAPÍTULO III CONTEXTO DE LA EXPERIENCIA.....	44
3.1. CONTEXTO DE LA PROBLEMÁTICA DE LA VIOLENCIA FAMILIAR O DOMÉSTICA	45
3.1.1. CONTEXTO INTERNACIONAL	45
3.1.2. CONTEXTO NACIONAL.....	49
3.1.3. CONTEXTO INSTITUCIONAL: SERVICIO PLURINACIONAL DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA SEPDAVI.....	50
3.2. CONTEXTO GEOGRÁFICO.....	50
3.2.1. REFERENCIAS HISTÓRICAS DE LA CIUDAD DE EL ALTO	51
3.2.2. ASPECTOS POBLACIONALES DE LA CIUDAD DE EL ALTO	53
3.3. CONTEXTO INSTITUCIONAL DE SEPDAVI	54
3.3.1. MISIÓN	54
3.3.2. VISIÓN	54
3.3.3. OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN	54

3.3.4. FINALIDAD DE SERVICIO PLURINACIONAL DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA - PDAVI.....	54
3.3.5. SERVICIO QUE BRINDA LA INSTITUCIÓN SERVICIO PLURINACIONAL DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA -SEPDAVI	55
3.3.6. DELITOS QUE ATIENDE SERVICIO PLURINACIONAL DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA - SEPDAVI.....	55
3.3.7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	56
3.3.8. REQUISITOS PARA EL ACCESO AL SERVICIO	56
3.3.9. DERECHOS DE LA VÍCTIMA	56
3.3.10. OBLIGACIONES DE LA VÍCTIMA	57
3.3.11. CESACIÓN DEL SERVICIO	58
3.3.12. FUNCIONES DE TRABAJO SOCIAL EN SEPDAVI	58
3.3.13. PROBLEMÁTICAS ATENDIDAS EN EL SERVICIO PLURINACIONAL DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA EN LA GESTIÓN 2019.....	59
3.3.14. PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y BÁSICOS APLICARSE POR EL SERVICIO PLURINACIONAL DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA SEPDAVI – EL ALTO.....	61
3.3.15. TRABAJO SOCIAL EN EL SERVICIO PLURINACIONAL DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA - SEPDAVI.....	64
3.3.16. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL – GENERAL	66
3.4. MARCO NORMATIVO.....	67
3.4.1. MARCO NORMATIVO INTERNACIONAL	67
3.4.2. MARCO NORMATIVO NACIONAL.....	73
CAPÍTULO IV RECONSTRUCCIÓN DEL PROCESO VIVIDO.....	79
4.1. ACTORES SOCIALES	80
4.1.1. ACTORES INSTITUCIONALES.....	80
4.1.2. ACTORES SOCIALES (USUARIOS – SOLICITANTES).....	82
4.2. CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN	83
4.3. EDAD	84
4.4. MOMENTOS METODOLÓGICOS DE LA INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL DESARROLLADA	85

4.5. PRIMER MOMENTO: CONSTRUCCIÓN DEL DIAGNÓSTICO	85
4.6. SEGUNDO MOMENTO; ELABORACIÓN DEL PLAN A SER EJECUTADO	96
4.7. TERCER MOMENTO: EJECUCIÓN DEL PLAN DE INTERVENCIÓN	98
4.7.1. MÉTODO DE ATENCIÓN INDIVIDUALIZADO Y FAMILIAR.....	98
4.7.2. MODELO DE INTERVENCIÓN DE CRISIS	99
4.7.3. APLICACIÓN DEL MODELO DE CRISIS.....	100
CAPÍTULO V ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA DESARROLLADA.....	111
5.1. LOGROS.....	112
5.2. LIMITACIONES	113
5.1. APRENDIZAJE VIVIDO EN EL PROCESO METODOLÓGICO DE INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL EN LA ATENCIÓN DE MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR O DOMÉSTICA EN EL SERVICIO PLURINACIONAL DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA - SEPDAVI.....	113
CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	115
6.1. CONCLUSIONES	116
6.1.1. CON RELACIÓN A LA POBLACIÓN ABORDADA	116
6.1.2. CON RELACIÓN A LA INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL	117
6.2. RECOMENDACIONES	119
6.2.1. A LA CARREA DE TRABAJO SOCIAL	119
6.2.2. A LOS ESTUDIANTES DE TRABAJO DIRIGIDO	119
6.2.3. A LA INSTITUCIÓN SEPDAVI	119
6.2.4. A LOS USUARIOS.....	120
BIBLIOGRAFÍA	121
ANEXOS	122

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO Nro. 1 PROCESO METODÓLOGICO... ..	7
CUADRO Nro. 2 ATENCIÓN DE CASOS EN SEPDAVI	59
CUADRO Nro. 3 ACTORES INSTITUCIONALES.....	81
CUADRO Nro. 4 MODELO DE CRISIS	100
CUADRO Nro. 5 DATOS PERSONALES.....	103
CUADRO Nro. 6 GRUPO FAMILIAR	104

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO Nro. 1 GÉNERO DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR O DOMÉSTICA.....	83
GRÁFICO Nro. 2 EDADES.....	84
GRÁFICO Nro. 3 EDADES DE VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR O DOMÉSTICA.....	89
GRÁFICO Nro. 4 ESTADO CIVIL.....	90
GRÁFICO Nro. 5 OCUPACIÓN... ..	91
GRÁFICO Nro. 6 LUGAR DE RESIDENCIA.....	92
GRÁFICO Nro. 7 GRADO DE INSTRUCCIÓN	93
GRÁFICO Nro. 8 AGRESORES DE MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR O DOMÉSTICA.....	94

RESUMEN EJECUTIVO

El presente documento de sistematización sobre la experiencia de intervención de Trabajo Social en violencia familiar o doméstica, en el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima (SEPDAVI) en la ciudad de El Alto (Gestión 2019), parte de un convenio interinstitucional realizado entre el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima - SEPDAVI y la Carrera de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Mayor de San Andrés. Para la realización de la modalidad de Graduación de Trabajo Dirigido, con la finalidad de obtener el grado de licenciatura, con la perspectiva de coadyuvar tareas y acciones de Trabajo Social en el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima - SEPDAVI, atendiendo las demandas de la población beneficiaria como usuarios y solicitantes.

Esta sistematización, surge del análisis de las diferentes problemáticas relacionadas con la vulneración de los derechos en relación como delitos penales y sanciones que tipifica en el Código Penal. Los usuarios que acuden a solicitar el servicio legal, social y psicológico a la institución, son personas de bajos recursos económicos mismos no pueden pagar un abogado particular. Para seguir un proceso penal a las y los que infringen leyes, cometieron algún delito, no pueden seguir el proceso, los usuarios son tipificados como víctimas.

Como resultado del diagnóstico institucional, se identificó que la población más afectada son mujeres que fueron víctimas de violencia familiar o doméstica, de quienes se vulneraron los derechos, siendo los agresores, sus propios esposos, hijos, concubinos, tíos, etc. Es importante mencionar que muchas de estas mujeres sufrieron violencia en reiteradas ocasiones antes de buscar ayuda, reproduciendo ciclos de violencia. Si bien en la actualidad la violencia contra las mujeres es más visibilizado, esta continúa afectando a las mujeres, teniendo como base el patriarcado, reproduciendo consignas sociales patriarcales como: “identifica a la mujer como un ser inferior y al hombre como un ser superior, jefe y cabeza del hogar, al cual la mujer debe servir.

Estos antecedentes, demarcan la importancia de trabajar con esta población vulnerable y con la problemática de violencia familiar o doméstica, analizando la experiencia de la intervención de Trabajo Social, aplicando métodos, técnicas e instrumentos de Trabajo Social.

Para la realización de esta sistematización se tomó en cuenta la metodología del autor Oscar Jara, siguiendo los lineamientos del autor, para su análisis y comprensión sobre la problemática de violencia. El presente documento, se trabajó en base a seis capítulos, que ordenaron todo el proceso de sistematización, utilizando la teoría como guía y orientación para la realización del documento.

INTRODUCCION

El documento de sistematización sobre la experiencia de la intervención de Trabajo Social en violencia familiar o doméstica en el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima - SEPDAVI en la ciudad de El Alto de la Gestión 2019, fue realizada bajo la guía del Lic. Jorge Oporto Ordoñez como tutor.

La violencia familiar o doméstica, es consecuente con el patriarcado, donde se utiliza la violencia para controlar y dominar a las mujeres por su condición de género, hace diferencia entre hombre y mujer, idealizando al hombre como un ser superior; “el fuerte” “el que no llora”, “tomador de decisiones” “proveedor de la familia” y “jefe del hogar”. Estratificando a la mujer en estereotipos, roles y consignas sociales, viéndola como débil, sentimental y la que debe someterse al hombre y estar al cuidado del hogar, por el solo hecho de ser mujer, en este sistema la violencia familiar y doméstica de la que eran víctimas las mujeres, era vista con naturalidad, como normalidad social.

La violencia contra las mujeres no es un problema privado, sino público, es una cuestión de Estado, si bien en Bolivia se trata de responder y dar cumplimiento a los tratados internacionales, leyes, normas que protegen a las mujeres de la violencia familiar o doméstica, no es suficiente, ya que este problema se ha ido visibilizando los últimos años, se debe tener un control del cumplimiento de políticas públicas – sociales y normativas que tienen el objetivo de erradicar la violencia física, violencia psicológica y sexual, que es mucho más difícil de probar y que está presente en todas las clases sociales. Las víctimas de violencia familiar o doméstica, no denuncian este tipo de hechos, por el retardo de justicia y por miedo a sufrir más violencia, al momento de levantar la denuncia.

El documento establece la sistematización de una experiencia de trabajo desarrollada en el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima de la Ciudad de El Alto en la gestión 2019, se basa en rescatar la experiencia vivida en la institución y la intervención de Trabajo Social en violencia familiar o doméstica en SEPDAVI de la Ciudad de El Alto de la gestión 2019. Tomando como referente que la sistematización es un proceso metodológico que recupera hechos significativos de una experiencia vivida para rescatar los aportes metodológicos, técnicos y de participación, de Trabajo Social como de los usuarios participantes.

La metodología utilizada para la sistematización, fue: la recolección de información; procesamiento de la información de manera cuali-cuantitativa y reflexión; y redacción del documento final. Fruto del proceso de sistematización, se presenta el documento, organizado por seis capítulos.

El primer capítulo, hace mención a los aspectos metodológicos de la sistematización, en el cual se encuentra la justificación, del mismo modo, se habla de una breve descripción de la experiencia, describiendo el problema abordado y la intervención desarrollada, del mismo modo se habla del objeto y el eje de la sistematización, siendo este la parte central de la sistematización, posteriormente se abordan los objetivos de la sistematización que está dividido en objetivos general y específicos, en base a este lineamiento se tiene la formulación de las interrogantes. El proceso metodológico desarrollado, está dividido en dos puntos, el primero donde se encuentran las preguntas iniciales, recuperación de los procesos vivido, reflexión de fondo y el segundo punto están referidos a los puntos de llegada.

El segundo capítulo, enmarca el marco teórico y conceptual, donde se abordan categorías como: familia, tipos de familia, violencia, tipos de violencia y el ciclo de la violencia. Tomando como categorías centrales el Trabajo Social, perfil profesional, intervención de Trabajo Social, funciones de Trabajo Social, finalmente se habla del concepto de utilización. El tercer capítulo, aborda el contexto de la experiencia, donde se hace mención al contexto geográfico, contexto institucional, marco normativo, enfatizando los tratados y derechos de las víctimas de violencia familiar o doméstica.

El cuarto capítulo, evidencia la reconstrucción del proceso vivido en el área de Trabajo Social, mencionando a los actores sociales, as características de la población y los momentos metodológicos de la intervención desarrollada, que está dividido en tres momentos; construcción del diagnóstico, elaboración del plan a ser ejecutado y ejecución del plan de intervención. El quinto capítulo, enfatiza el análisis de la experiencia, donde se menciona los logros y las limitaciones que se tuvieron en la experiencia. Finalmente se encuentra el sexto capítulo, donde se encuentran las conclusiones y recomendaciones de la experiencia

CAPÍTULO I

ASPECTOS

METODOLÓGICOS

1.1. Justificación

El proceso de sistematización, se realizó mediante la metodología participativa y problematizadora, en la institución del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima – SEPDAVI de la Ciudad de El Alto, departamento de La Paz del Estado Plurinacional de Bolivia, dependiente del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional. Donde cobro significación la sistematización como proceso de análisis de una experiencia vivida, para conocer la intervención profesional que realiza el área de Trabajo Social.

Una premisa importante que fundamenta la sistematización, es la posibilidad de constituir un instrumento de reflexión del quehacer profesional, que puede conducir tanto al incremento teórico, como el análisis de instancias metódicas, para enriquecer procedimientos técnicos de Trabajo Social, en un espacio significativo como lo es el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima - SEPDAVI. La experiencia desarrollada y analizada está referida a la violencia familiar o doméstica, donde se intervino como estudiante de Trabajo Social, realizando las funciones correspondientes en la institución, enfatizando esta temática, porque afecta en gran parte a mujeres que son víctimas de violencia familiar o doméstica, ya sean hijas o madres o por razón de género, se analizó que este tipo de hecho es naturalizado por la sociedad , naturalizando violencias, como resultado se tiene un impacto negativo en la vida de las mujeres y sus hijos.

La temática abordada tiene significancia, por el incremento cotidiano de mujeres víctimas de violencia, por parte de sus parejas, ex parejas, enamorados, esposos y otros , muchas de estas son mujeres de bajos recursos económicos y que no pueden pagar un abogado particular, para realizar la denuncia o continuar con el proceso, encuentran apoyo en el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima - SEPDAVI interviene con el apoyo gratuito en el área social, legal y psicológico. En ese contexto, el trabajo que realiza el área de Trabajo Social es, menester debido a que contribuye con su accionar, a la labor de la defensa y restitución de los derechos de las mujeres cumpliendo con la Ley N.º 464 Ley del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima.

La presente sistematización se desarrolló en la gestión 2019, donde se atendieron 141 casos de delitos penados por el código penal, siendo un 36 son por violencia familiar o doméstica. El incremento de estos casos es preocupante para la institución y para la sociedad en general, ya que

se vulnera los derechos y dignidad de las mujeres, así como lo menciona la Ley Nro. 348 Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia. En ese marco se entiende la presente sistematización, como la forma de realizar reconstrucciones de manera crítica tanto de la práctica profesional, como en la experiencia vivida y en la intervención de casos de violencia.

Para el Trabajo Social en general contribuyo con un aporte, en la medida que brindo un conocimiento sobre el ámbito de intervención profesional poco desarrollado en cuanto a su nivel teórico, metodológico, técnico específico y/o propio del área de Trabajo Social individualizado y familiar, espacio en donde la profesional asume el Proceso Metodológico desarrollando acciones inherentes a la Asistencia, Investigación y Gestión Social propiamente dicha. Este aporte se realiza para hacer conocer la importancia de la intervención de Trabajo Social, mostrando sus habilidades y destrezas, en el ámbito profesional, ya que muchas veces este trabajo es desvalorizado por otras ramas, por lo que el trabajo que realiza Trabajo Social en el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima – SEPDAVI, es fundamental para la institución, pone al Trabajo Social como mediador entre usuarios e institución.

1.2. Descripción de la experiencia

1.2.1. Problema abordado

La violencia, es una de las más graves vulneraciones de derechos que afecta principalmente a las mujeres, pues al menos una de cada tres mujeres en el mundo ha padecido, a lo largo de su vida, un acto de violencia por ser el sólo hecho de haber nacido mujer. En Bolivia datos oficiales señalan que 7 de cada 10 mujeres sufren algún tipo de violencia en sus hogares. Un 75% de mujeres en situación de violencia reincidente no denuncian. Del total de mujeres que declaran haber sufrido violencia en sus hogares, el 53% no toma ninguna acción y sólo poco más de un 17% realizan la denuncia. (Camargo, 2013, págs. 3-4)

La Organización Panamericana de la Salud (2013), señala que Bolivia está en el primer lugar de violencia física de 13 países del continente y, en segundo lugar, después de Haití, en violencia sexual. Y que sólo el 17% de mujeres en situación de violencia denuncian el hecho. En las 9 ciudades capitales y la ciudad de El Alto en el quinquenio entre 2007 – 2011 de acuerdo a datos del CIDEM se ha registrado un total de 247.369 denuncias de mujeres estar en situación de

violencia, pero sólo 51 agresores han recibido sentencia ejecutoriada durante este periodo, ello nos demuestra la impunidad que caracteriza los hechos de violencia contra las mujeres, muchos de estos casos terminan en feminicidio. (Ídem, pág. 3-4)

La erradicación de la violencia contra las mujeres implica un conjunto de políticas, estrategias y medidas que permitan modificar actitudes, prácticas y conductas; también es fundamental luchar contra la impunidad porque contribuye a que la sociedad comprenda que la violencia constituye un acto ilegal que genera responsabilidades. Es por ello, que la Ley N.º 348 Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia promulgada en Bolivia el 09 de marzo de 2013 tiene entre sus pilares fundamentales: la protección a las mujeres en situación de violencia, la persecución y sanción penal de los agresores, así como la reparación a las víctimas por los daños sufridos. (Ídem, pág. 3-4)

La Ley N.º 348 al respecto dispone un conjunto de medidas que se espera contribuyan a que el acceso a la justicia de las mujeres en situación de violencia mejore en nuestro país, para ello dispone la creación de instancias especializadas en violencia contra las mujeres y modificaciones al procedimiento penal y al Código Penal, sobre las cuales trata la presente cartilla dirigida a las y los servidores públicos y operadores de justicia encargados de aplicar la Ley N.º 348, así como a las instituciones de mujeres que brindan atención a mujeres en situación de violencia. (Ídem, pág. 3-4)

El problema que abordamos es violencia familiar o doméstica, demarcado por el incremento de mujeres víctimas que acuden a la institución a solicitar el servicio, para ser patrocinadas por un abogado, trabajadora social y psicóloga de manera gratuita, ya que en su mayoría las usuarias no cuentan con recursos económicos para contar con un equipo multidisciplinario que la asesore.

1.2.2. Intervención desarrollada

La intervención desarrollada desde el Trabajo Social se ha introducido en el campo de las prácticas sociales, para designar el conjunto de actividades realizadas de manera más o menos sistemática y organizada, para actuar sobre un aspecto de la realidad social con el propósito de producir un impacto determinado.

Toda forma de intervención social se apoya en referentes técnicos, necesita de métodos y técnicas de acción y tiene una intencionalidad que viene dada por el marco ideológico, político o filosófico de quien realiza esas acciones.

Desde un punto de vista técnico/operativo se configura de acuerdo con un modelo cuadridimensional que comporta el sujeto de intervención, aquello sobre lo que se interviene y la categoría o forma de intervención. Desde mediados de los años ochenta, esta expresión, que antes se utilizaba casi exclusivamente en psicología, tiene en España una aceptación tan generalizada que ha reemplazado, en buena parte, el término “acción social”. (Ander-Egg, 1997, págs. 158-161)

1.3. Construcción del objeto de la sistematización

La intervención del Trabajo Social en las funciones de asistencia, gestión e investigación social, en mujeres víctimas de violencia familiar en el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima - SEPDAVI.

1.4. Formulación del eje de la sistematización

El proceso metodológico de intervención de Trabajo Socialⁱ en la atención de mujeres víctimas de violencia familiar, en el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima - SEPDAVI en la Ciudad de El Alto, gestión 2019.

1.5. Planteamientos de objetivos

1.5.1. Objetivo general

Analizar críticamente el proceso metodológico de intervención del Trabajo Social en la atención de mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica en el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima - SEPDAVI en la Ciudad de El Alto, durante la gestión 2019.

1.5.2. Objetivos específicos

- ✓ Rescatar el proceso metodológico de intervención de Trabajo social en la atención de mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica en SEPDAVI.

- ✓ Determinar las funciones y competencias de Trabajo Social con respecto a la atención de mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica en el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima - SEPDAVI.
- ✓ Recuperar las buenas prácticas de la intervención de Trabajo Social, con mujeres víctimas de violencia familiar para aportar a la disciplina de Trabajo Social.

1.6. Formulación de interrogantes

- ¿Qué funciones desarrolla el Trabajo Social con mujeres víctimas de Violencia Familiar o Domestica en SEPDAVI?
- ¿Cuál es el rol de Trabajo Social en la intervención de mujeres víctimas de Violencia Familiar o doméstica en SEPDAVI?
- ¿Cómo se desarrolla el Trabajo Social individualizado con mujeres víctimas de Violencia Familiar o Doméstica en SEPDAVI?
- ¿Con esta sistematización de la experiencia de mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica, de qué manera aportara a Trabajo Social y a la institución?
- ¿Qué enfoque utiliza Trabajo Social en la atención de mujeres víctimas de violencia familiar en SEPDAVI?

1.7. Proceso metodológico desarrollado

CUADRO Nro. 1

Procesos desarrollados

FASES	ACTIVIDADES DESARROLLADAS	RESULTADOS OBTENIDOS
PREPARATORIA	Revisión documental	Ficha resumen
	Construcción de instrumentos	Entrevista estructurada
	Identificación de actores claves	Ficha de observación
TRABAJO DE CAMPO	Registro de información	Se logró estructurar los antecedentes de la institución misión y visión, lineamientos de intervención, la problemática con la que trabaja y cobertura de acción.
	Desarrollo de entrevistas con actores claves	Tener mayor precisión sobre las políticas institucionales y la dinámica de la unidad de Trabajo Social.
	Observación de las funciones y competencias del equipo multidisciplinario	se logró identificar tres profesiones donde están diferentes actores: <ul style="list-style-type: none"> • Abogados • Trabajadores Sociales • Psicólogos

PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN	Clasificación de información	Conclusión y procesamiento de datos obtenidos
	Tabulación e interpretación de datos	
	Análisis de registro de observación	
	Análisis e interpretación de datos. Recuperación de antecedentes históricos, marco conceptual, marco normativo y la intervención comunitaria de la institución	Información cualitativa procesada y analizada sobre el objeto de estudio.
	Elaboración del diagnóstico estructuración de los componentes del documento	Documento elaborado

Fuente: Elaboración propia Univ. Callizaya Arcani Roxana Blanca, 2019

1.7.1. Punto de partida

Se trata de partir de la propia práctica. Este es el punto de partida de todo el proceso de sistematización. (Jara, 1994, pág. 93)

Según Jara, un requisito principal para la sistematización es:

- a. Haber participado en la experiencia: lo que significa que solamente podrán sistematizar la experiencia quienes hayan formado parte de ella. Esto no implica que en su realización no se pueda contar con el apoyo de alguna persona externa a la experiencia. (Jara, 1994, pág. 102)
- b. Tener registros de la experiencia: El poder contar con información clara y precisa de lo sucedido es indispensable. Cuando hablamos de "registros" nos referimos a diarios de campo, apuntes personales, borradores de trabajos, papelógrafos producto de los trabajos desarrollados en los grupos, actas de las reuniones, etc. (Jara, 1994, pág. 102)

1.7.1.1. Objetivo

Planificar y organizar el proceso de sistematización, para que la experiencia desarrollada, permita la recuperación de la experiencia de Trabajo Social, para realizar un análisis del mismo.

1.7.1.2. Actividades

- ✓ Revisión y recolección de documentos e informes de Trabajo Social, elaborados durante la experiencia.
- ✓ Recuperación de archivos y documentos institucionales con respecto al área de Trabajo Social.

1.7.1.3. Resultados obtenidos

- ✓ Documentos ordenados por fase y momento metodológico implementado en el proceso de la sistematización.
- ✓ Información cuantitativa y cualitativa, de la intervención de la experiencia de trabajo social en el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima.

1.7.2. Preguntas iniciales

En el momento en el que se comienza a sistematizar la experiencia, delimitando el objeto y el eje de la sistematización, donde se detalla el problema abordado al mismo tiempo la intervención que se desarrollara, mismos que son sustentados con teoría y de manera empírica con respecto a la experiencia que se está abordando. Del mismo modo en este momento se formulan los objetivos que se quieren alcanzar durante el proceso de sistematización, tanto general, como específicos, para seguir el lineamiento según lo planificado.

1.7.2.1. Objetivos

Definir de manera clara y específica la experiencia a sistematizar, mismos que son los elementos del proceso, para realizar las fases metodológicas que se enmarco.

1.7.2.2. Actividades

- ✓ Delimitación el objeto de la sistematización.
- ✓ Formulación de eje de la sistematización.
- ✓ Formulación de los objetivos.
- ✓ Formulación de las interrogantes de la sistematización.

1.7.2.3. Resultados

- ✓ Definición de la intervención de Trabajo Social con mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica en el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima SEPDAVI, como objeto de la sistematización.
- ✓ Definición del eje de la sistematización orientado al proceso metodológico de Trabajo Social en la atención de mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica.
- ✓ Planteamiento de objetivo general y objetivos específicos, para que guíe el proceso de la sistematización, bajo una misma línea.
- ✓ Formulación de las interrogantes con base a la intervención de Trabajo Social en el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima, con el propósito de coadyuvar las fases de reconstrucción de la experiencia, para que permitan impulsar el análisis de los eventos vividos.

1.7.3. Recuperación de los procesos vividos

Desde un inicio de esta sistematización, se clasifico la información recabada de acuerdo a la problemática que afecta y que se incrementa, tomando en cuenta estos criterios de información; la pertinencia de la información y la validez de la misma, buscando que las informaciones de los hechos sean reales con la teoría, teniendo relación con el eje de la sistematización.

1.7.3.1. Objetivos

Interpretar y describir los momentos metodológicos de la experiencia de la sistematización que fueron desarrollados durante la experiencia, para rescatar y analizar el proceso metodológico de Trabajo social.

1.7.3.2. Actividades

- ✓ Ordenamiento de la información recabada.
- ✓ Identificación de los actores sociales participantes de la experiencia.
- ✓ Rescatar los momentos metodológicos que abarcan la experiencia.
- ✓ Reconstrucción del proceso metodológico utilizado por Trabajo Social.
- ✓ Identificación de la estrategia del proceso metodológico en relación a las funciones que desempeña Trabajo Social en la institución Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima.

1.7.3.3. Resultados obtenidos

- ✓ Diagnóstico del área de intervención con mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica en el cual se realizó la experiencia.
- ✓ Datos cualitativos y cuantitativos establecidos, respecto a los sujetos sociales (víctimas de violencia familiar o doméstica).
- ✓ Estrategia metodológica implementada por Trabajo Social en mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica.

1.7.4. Reflexión de fondo

El proceso de este momento metodológico, permitió analizar la experiencia de Trabajo Social en la atención de mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica, contextualizando y facilitando una interpretación de manera analítica del proceso vivido, como resultado se cuenta con la teoría donde se hace referencia a esta problemática.

1.7.4.1. Objetivo

Rescatar y analizar la experiencia desarrollada por el área de Trabajo Social en la atención de mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica.

1.7.4.2. Actividades

- ✓ Clasificación de categorías teóricas.
- ✓ Análisis de la estrategia metodológica realizada por Trabajo Social.
- ✓ Análisis de los hechos relevantes identificados en el proceso de la experiencia.

1.7.4.3. Resultados

- ✓ Análisis del problema identificado en la intervención de mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica.
- ✓ Identificación de los hechos relevantes desarrollados en proceso de la experiencia con mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica.
- ✓ Análisis de los cambios objetivos y subjetivos que se originaron en mujeres que víctimas de violencia familiar o doméstica en SEPDAVI.
- ✓ Explicación analítica del desempeño profesional de Trabajo Social, con mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica.

1.7.5. Puntos de llegada

En este punto se establece la etapa final de la experiencia sistematizada, se muestra un resumen que refleja todo el proceso desarrollado, llegando a conclusiones para una mejor comprensión.

1.7.5.1. Objetivo

Sintetizar el proceso de reflexión desarrollado a lo largo de la sistematización para comunicar los aprendizajes obtenidos.

1.7.5.2. Actividades

- ✓ Elaboración de conclusiones del proceso de la sistematización.
- ✓ Elaboración del documento final de la sistematización.

1.7.5.3. Resultados

- ✓ Elaboración y presentación del documento final de la sistematización, siguiendo las líneas de acción enmarcadas, mediante la guía de sistematización.
- ✓ Redacción de la bibliografía y anexos adjuntos, de la sistematización.

CAPÍTULO II

MARCO

TEÓRICO

CONCEPTUAL

El marco teórico – conceptual, tiene dos aspectos diferentes. Por un lado, permite ubicar el tema objeto de estudio dentro del conjunto de las teorías existentes con el propósito de precisar en qué corriente de pensamiento se inscribe y en qué medida representa algo nuevo o complementario. Por el otro lado una precisión importante, el marco teórico es una descripción detallada de cada uno de los elementos de la teoría que serán directamente utilizados en el desarrollo de la investigación. También incluye las relaciones más significativas que se dan entre esos elementos teóricos. De esta forma, el marco teórico está determinado por las características y necesidades de la investigación. Lo constituye la presentación de postulados, según distintos autores que hacen referencia al problema investigado y que permite obtener una visión completa de las formulaciones teóricas sobre las cuales ha de fundamentarse el conocimiento científico propuesto en las fases de observación, descripción y explicación. (Moreno, 2013, pág. 2)

El marco teórico está enmarcado bajo el enfoque de género, puesto que se hace referencia a consignas sociales que hacen la diferencia entre hombre y mujer. Vinculando estas categorías a la violencia que sufre la mujer solo por el hecho de ser mujer, enfatizando los roles que la sociedad asigna a la mujer, enmarcados en consignas sociales y estereotipos de género, que naturalizan la violencia de género , como producto del patriarcado. .

2.1. Concepto de género

Los científicos sociales y los especialistas del desarrollo utilizan dos términos distintos para referirse a las diferencias biológicas y a aquellas construidas socialmente, éstos son *sexo* y *género*, respectivamente. Aun cuando ambos se relacionan con las diferencias entre mujeres y hombres, las nociones de género y sexo tienen connotaciones distintas. (A/conf, 1995, pág. 23)

El sexo se refiere a las características biológicas que, entre otras, son comunes a todas las sociedades y culturas. Género, en cambio, se relaciona con los rasgos que han ido moldeándose a lo largo de la historia de las relaciones sociales. Las divergencias biológicas son el origen de las que se producen en materia de género, pero los modos en que se determina el papel que desempeñan mujeres y hombres van más allá de las particularidades físicas y biológicas que distinguen a cada sexo. Las diferencias en materia de género se construyen socialmente y se inculcan sobre la base de la percepción que tienen las distintas sociedades acerca de la diversidad física, los presupuestos

de gustos, preferencias y capacidades entre mujeres y hombres. Es decir, mientras las disimilitudes en materia de sexo son inmutables, las de género varían según las culturas y cambian a través del tiempo para responder a las transformaciones de la sociedad. (Ídem. Pág. 23)

Las relaciones de género derivan de los modos en que las culturas asignan las funciones y responsabilidades distintas a la mujer y al hombre. Ello a la vez determina diversas formas de acceder a los recursos materiales como tierra y crédito, o no materiales como el poder político. Sus implicaciones en la vida cotidiana son múltiples y se manifiestan, por ejemplo, en la división del trabajo doméstico y extra - doméstico, en las responsabilidades familiares, en el campo de la educación, en las oportunidades de promoción profesional, en las instancias ejecutivas, etc. (Ídem. Pág. 23)

2.1.1. Enfoque de Género

El enfoque de género, considera las diferentes oportunidades que tienen los hombres y las mujeres, las interrelaciones existentes entre ellos y los distintos papeles que socialmente se les asignan. Todas estas cuestiones influyen en el logro de las metas, las políticas y los planes de los organismos nacionales e internacionales y, por lo tanto, repercuten en el proceso de desarrollo de la sociedad. Género se relaciona con todos los aspectos de la vida económica y social, cotidiana y privada de los individuos y determina características y funciones dependiendo del sexo o de la percepción que la sociedad tiene de él. (A/conf, 1995, pág. 23)

Lagarde (1995), nos habla de género desde un enfoque feminista asociadas al trabajo con las mujeres, indica que la opresión de género esta activa en el mundo. A pesar de muchos logros, la vida de cada mujer contemporánea ocurre en contextos históricos de hegemonía patriarcal. Las maneras de vivir de los hombres y de realizar sus identidades, acontecimientos y los hechos que caracterizan al mundo actual tienen una evidente huella patriarcal. (Pág. 16)

Género tiene como uno de sus fines contribuir a la construcción subjetiva y social de una nueva configuración a partir de la re significación de la historia, la sociedad, la cultura y la política desde las mujeres y con las mujeres, ya que en muchas ocasiones, las enemigas de las mujeres son las mismas, puesto que el patriarcalismos como el matriarcalismo, en nuestra sociedad aún siguen latentes, si bien estos términos no ya no están tan arraigados en la sociedad, hoy en día hay políticas

que protegen a las mujeres, pero aun con estas se siguen vulnerando de las mismas y ejerciendo violencia hacia ellas. (Lagarde, 1995, pág. 16)

Cuando usamos el enfoque de género se reconocen que existen órdenes de género históricamente determinados y uno de ellos es el de las sociedades patriarcales, cuyas características se definen: son sociedades que tienen como paradigma de lo humano y paradigma de la historia a los hombres, a lo masculino y al simbólico hombre. (...) otra de las características de las sociedades patriarcales es que cada hombre debe apropiarse de poderes de dominación y usarlos para existir. La regla de las sociedades patriarcales es que exista dominación del género masculino sobre el femenino, que puede ser sujeto a dominio. (Lagarde, 1995, págs. 16-18)

A lo largo de los tiempos el término patriarcal ha tomado mayor auge en la vida de los seres humanos, el hombre ha de dominar a la mujer y además el hombre mayor domina al joven, por eso se dice que el patriarcado es el resultado de un eje histórico en el poder masculino. Este fenómeno hace que se promueva el machismo y que aumente la discriminación por los seres inferiores, de tal modo es también son vista las mujeres, desvalorizando el trabajo de las mismas, en muchos campos laborales como en la sociedad. (Ídem. Pág. 16-18)

El poder patriarcal no solo se refiere a la opresión de las mujeres sino también abarca aspectos en las actividades sociales. Se entiende por opresión el acto de discriminar y subordinar a las mujeres en relación al sexo masculino, en otras palabras, el hombre posee la autoridad máxima, tiende a llevar la autoridad en su hogar, las esposas no tienen voz ni voto en las actividades relevantes de la familia, los esposos hacen lo que quieren y las mujeres atentas al orden de ellos, por eso se dice que existe un alto nivel de machismo. (Ídem. Pág. 16-18)

El enfoque de género considera las diferentes oportunidades que tienen los hombres y las mujeres, las interrelaciones existentes entre ellos y los distintos papeles que socialmente se les asignan. Todas estas cuestiones influyen en el logro de las metas, las políticas y los planes de los organismos nacionales e internacionales y por lo tanto, repercuten en el proceso de desarrollo de la sociedad. Género se relaciona con todos los aspectos de la vida económica y social, cotidiana y privada de los individuos y determina características y funciones dependiendo del sexo o de la percepción que la sociedad tiene de él. (Informe de la Cuarta Conferencia Mundial de las Mujeres , 1995, págs. 4-15)

Los científicos sociales y los especialistas del desarrollo utilizan dos términos distintos para referirse a las diferencias biológicas y a aquellas construidas socialmente, éstos son *sexo* y *género*, respectivamente. Aun cuando ambos se relacionan con las diferencias entre mujeres y hombres, las nociones de género y sexo tienen connotaciones distintas. (Ídem., Pág. 4-15)

El sexo se refiere a las características biológicas que, entre otras, son comunes a todas las sociedades y culturas. Género, en cambio, se relaciona con los rasgos que han ido moldeándose a lo largo de la historia de las relaciones sociales. Las divergencias biológicas son el origen de las que se producen en materia de género, pero los modos en que se determina el papel que desempeñan mujeres y hombres van más allá de las particularidades físicas y biológicas que distinguen a cada sexo. Las diferencias en materia de género se construyen socialmente y se inculcan sobre la base de la percepción que tienen las distintas sociedades acerca de la diversidad física, los presupuestos de gustos, preferencias y capacidades entre mujeres y hombres. Es decir, mientras las disimilitudes en materia de sexo son inmutables, las de género varían según las culturas y cambian a través del tiempo para responder a las transformaciones de la sociedad. (Ídem., Pág. 4-15)

Las relaciones de género derivan de los modos en que las culturas asignan las funciones y responsabilidades distintas a la mujer y al hombre. Ello a la vez determina diversas formas de acceder a los recursos materiales como tierra y crédito, o no materiales como el poder político. Sus implicaciones en la vida cotidiana son múltiples y se manifiestan, por ejemplo, en la división del trabajo doméstico y extra - doméstico, en las responsabilidades familiares, en el campo de la educación, en las oportunidades de promoción profesional, en las instancias ejecutivas, etc. (Ídem., Pág. 4-15)

2.1. Familia

Para Ronald Laing, familia es un grupo de personas que viven juntas y se hallan vinculadas entre sí por el matrimonio o por el parentesco de sangre. Para Salles y Tuiran, las familias constituyen ámbitos de relaciones sociales íntima, donde conviven e interactúan, donde se construyen fuertes lazos de solidaridad, donde se entretajan relaciones de poder y autoridad. (Meret, 2015, págs. 1-15)

Existen varios tipos de familia, pero los que normalmente acuden a la institución, tienen estas características de familia y se lo reconoce en la entrevista con el solicitante.

- 2.1.1. Familia nuclear:** Está conformada por padre, madre y sus hijos. La sociedad, impulsa a sus miembros para que formen ese tipo de familias. (Ídem, pág. 1-15)
- 2.1.2. Familia monoparental:** Que es la formada por un solo progenitor con sus hijos. (Ídem, pág. 1-15)
- 2.1.3. Familia adoptiva:** Hace referencia a que los padres adoptan a un niño, pese a que no son los padres biológicos, pero es equivalente al de los padres biológicos en todos los aspectos. (Ídem, pág. 1-15)
- 2.1.4. Familia extensa:** Se caracteriza porque la crianza de los hijos, está a cargo de distintos familiares o viven varios miembros de la familia ya sea, padres, primos, abuelos, etc. en la misma casa. (Ídem, pág.1-15)
- 2.1.5. Familia ensamblada:** La integrada por el soltero, viudo o divorciado con hijos que contrae un nuevo matrimonio, el cual establece parentesco con afinidad del nuevo cónyuge con aquéllos. (Ídem, pág. 1-15)

El Código Civil de Familia, define a la familia como el conjunto de personas físicas unidas por un parentesco. El parentesco es el vínculo jurídico originado por:

- ★ Lazos de sangre (consanguinidad), por ejemplo, los originados en ascendientes y condescendientes (abuelos, padres, hijos, nietos);
- ★ Por afinidad (derivados del matrimonio), son los consanguíneos del cónyuge (suegros, cuñados, con excepción de los hijos que son parientes por consanguinidad). Los cónyuges no son parientes, sino que generan a partir de su vínculo parentesco;
- ★ Por la adopción, es la inscripción de un hijo como propio de una persona que no es hijo biológico, queda equiparado al hijo propio en cuanto a sus derechos y obligaciones. (Ayma, 2014, pág. 6)

2.2. Familia según su funcionalidad

2.2.1. Familia funcional

Caracterizada porque se logra satisfacer las necesidades de los individuos que lo conforman; los límites son claros flexibles y permeables, entre sus subsistemas y el ecosistema al que pertenece. Su nivel de cohesión oscila entre amalgamado y conectado, y permite que los miembros tengan y desarrollen al mismo tiempo sentimientos de solidaridad, sentido de pertenencia y autonomía. Realiza las tareas o los roles asignados a cada miembro, están claros y aceptados, y se adapta a los cambios: modificando sus límites, sus sistemas jerárquicos, sus roles y reglas y sus vínculos familiares, hay flexibilidad o complementariedad de rol en el cumplimiento de funciones asignadas, y estas no se operan de manera rígida. (Quintero, 2007, págs. 20-22)

2.2.2. Familia aglutinada

Presenta alta cohesión y enlaces emocionales muy fuertes. Desarrolla exaltado sentido de pertenencia y alto nivel de solidaridad. Sus límites son confusos, la distancia entre sus miembros escasa, excesiva fusión entre sus componente e invasión permanente del espacio de los otros subsistemas sin establecer diferenciación entre ellos. Por todo ello la autonomía y la individualidad son limitadas, afectando la independencia y el crecimiento individual de sus miembros. Funcionamiento que puede presentarse en cualquier tipología familiar. (Ídem, pág. 20-22)

2.2.3. Familia disgregada

Se caracteriza por una gran distancia emocional entre sus miembros, poca comunicación y escaso contacto afectivo. Presenta límites rígidos y excesivos, desproporcionando sentido de independencia y lazos de solidaridad débiles. Sus miembros carecen del sentido de pertenencia o este es muy precario; se les dificulta depender y solicitar apoyo. Expresa un modo del funcionamiento familiar que puede presentarse en cualquier tipología familiar. (Ídem, pág. 20-22)

2.2.4. Familia disfuncional

Muestra acrecentada rigidez en la conducta interactiva, persistencia en el cierre de fronteras entre subsistemas, evitación continua de conductas, acciones o patrones diferentes o nuevos. La

familia está atascada en procesos crónicos de homeostasis, que no admite reorganizaciones propias de los cambios vitales o de las tensiones derivadas de sucesos inesperados que le permiten pasar a estados nuevos y más adaptativos de funcionamiento. No respeta la distancia generacional, invierte la jerarquía, incumple sus funciones básicas, no tiene la capacidad de asumir cambios, y la rigidez de sus reglas le impide ajustarse a su propio ciclo y al desarrollo de sus miembros, presenta dificultades para cumplir funciones de protección psicosocial de sus miembros, y la comunicación intrafamiliar se realiza en un lenguaje traducido en síntomas. Todas las familias son susceptibles de padecer algún tipo de disfunción en su evolución, pero si es permanente se presentan crisis estructurales, que requieren atención profesional. (Ídem, pág. 20-22)

Al igual que las familias según su estructura, existen familias según su funcionalidad, en la problemática de violencia familiar o domestica la mayoría de las familias, son disgregadas o disfuncionales, cuando la violencia se reproduce de manera estructurada y repetitiva, es cuando la violencia llega a su límite, prácticamente la familia esta fracturada, en muchos casos las mujeres que pasan por una situación de violencia llegan a reanudar su relación con sus agresores, aludiendo que el hecho cambiara, intentando ser una familia funcional, pero vuelven a llegar al tipo de familia disfuncional y vuelve la violencia es ahí donde las victimas deciden denunciar e iniciar un proceso penal, consciente de que esta en un ciclo de violencia.

2.3. El patriarcalismo como causa de la violencia contra la mujer

2.3.1. ¿Qué es el patriarcalismo?

El patriarcado es un sistema político que institucionaliza la superioridad sexista de los varones sobre las mujeres, constituyendo así aquella estructura que opera como mecanismo de dominación ejercido sobre ellas, basándose en una fundamentación biologicista. Esta ideología, por un lado, se construye tomando las diferencias biológicas entre hombres y mujeres como inherentes y naturales. Y por el otro, mantiene y agudiza estas diferencias postulando una estructura dicotómica de la realidad y del pensamiento. (Vacca, 2012, págs. 60-61)

Esta operación de control y dominación que realiza el sistema patriarcal puede ser analizada desde la óptica de Foucault a partir de su noción de biopoder. Esto es, un poder que se caracteriza por la utilización de técnicas diversas que buscan “obtener la sujeción de los cuerpos y el control

de las poblaciones” [Foucault, 1976, p.169]. Un poder que está presente en diversas instituciones sociales con el fin de mantener los principios del patriarcado; instituciones como la escuela, el sistema penitenciario, el derecho. El feminismo va a ser una corriente de pensamiento que va a poner de manifiesto la estructura patriarcal presente en estas instituciones sociales. Sin embargo, el feminismo no es un movimiento unívoco, ni uniforme. (Ídem, pág. 60-61)

2.3.2. El sistema patriarcal

El patriarcalismo significa una toma de poder histórica por parte de los hombres sobre las mujeres cuyo agente ocasional fue el orden biológico, se trata de un sistema que justifica la dominación sobre la base de una supuesta inferioridad biológica de las mujeres. Tiene su origen histórico en la familia, cuya jefatura ejerce el padre y se proyecta a todo orden social, existen también un conjunto de instituciones de la sociedad política y civil que se articulan para mantener y reforzar el consenso expresado en un orden social, económico, cultural, religioso y político, que determina que las mujeres como categoría social siempre estarán subordinadas a los hombres, aunque pueda ser que una o varias mujeres tengan poder, hasta mucho poder, o que todas la mujeres ejerzan cierto tipo de poder como lo es el poder que ejercen las madres sobre los/las hijos/as. (Facio, 2015, pág. 280)

En todos los sistemas patriarcales nos vamos a encontrar con una serie de características comunes:

- a. Se trata en primer lugar de un sistema histórico, es decir, tiene un inicio en la historia y no es natural. Esto resulta de fundamental importancia puesto que, por una parte, da cuenta de la exclusión histórica que han vivido las mujeres al negárseles la posibilidad de registrar su historia y por otra, permite concebir la posibilidad de cambio en la situación de las mujeres. (Ídem, Pág. 281)
- b. Se fundamenta en el dominio del hombre ejercido a través de la violencia sexual contra la mujer, institucionalizada y promovida a través de las instituciones de la familia y el Estado. Todo sistema de dominación requiere de la fuerza y el temor – en otras palabras, la aplicación o amenaza del dolor – para mantener y reproducir los privilegios de aquellos que dominan. Dicha violencia se instala en los cuerpos de las mujeres quienes quedan sujetas

al control sexual y reproductivo de los varones, en particular de aquel que se atribuye su dominio. (Ídem, Pág. 281)

- c. Aunque existen hombres en relaciones de opresión en todo sistema patriarcal, las mujeres de cada uno de esos grupos oprimidos mantienen una relación de subordinación frente al varón. Es directa cuando la relación de subordinación es entre la mujer y un hombre de su misma categoría o superior y es indirecta o simbólica cuando la subordinación de la mujer se da en relación a un varón perteneciente a una categoría inferior. El hecho de que se trate fundamentalmente de un sistema de dominio que se ejerce sobre las mujeres no implica que todos los hombres gocen de los mismos privilegios. En efecto, si bien en sus orígenes históricos pudo ser así, la experiencia de dominación aprendida sirvió para que algunos grupos de hombres la proyectaran hacia otros grupos, sea de personas o de animales, instalando las jerarquías como categoría o distinción válida en la convivencia social. Así el paradigma de lo humano, el varón blanco, rico, en edad productiva, sin discapacidades físicas y heterosexual fija el punto máximo de la jerarquía respecto de cualquier otra condición o variable. Las mujeres no son parte de esta jerarquía en tanto constituyen lo otro, aquello que no es. De ahí que su subordinación se define siempre en función del varón, independientemente de la categoría que él o ella tengan. (Ídem, Pág. 281)
- d. En el patriarcado las justificaciones que permiten la mantención del dominio sobre las mujeres tienen su origen en las diferencias biológicas entre los sexos. Estas son leídas en términos de superioridad de un sexo sobre otro (masculino sobre el femenino), así, tanto las religiones en un principio, como las ciencias médicas que avalan los privilegios de los varones en nuestras sociedades. Hombres sabios y religiosos de acuerdo con la historia patriarcal han estigmatizado a la mujer como un ser inferior y sucio por sus flujos menstruales, le han negado su calidad de humana al señalarla como una criatura sin alma y han legitimado la violencia en su contra por ser el instrumento del Diablo. Otros supuestamente por sus aportes a las ciencias como Darwin, Spencer y otros han mantenido esta línea de argumentación, al decir que las mujeres son seres incompletos en su evolución lo que se demostraría en la existencia de periodos menstruales y en la subsecuente inmadurez emocional. (Ídem, Pág. 281)
- e. El patriarcado se mantiene y reproduce en sus distintas manifestaciones históricas, a través de múltiples y variadas instituciones. Llamamos institución patriarcal a aquella práctica,

relación u organización que a la par de otras instituciones operan como pilares estrechamente ligados entre sí en la transmisión entre las mujeres, pero tienen en común el hecho de que contribuyen al mantenimiento del sistema de género y a la reproducción de los mecanismos de dominación masculina que oprimen a todas las mujeres. Entre estas instituciones están: la familia patriarcal, la erotización de la dominación, la maternidad forzada, la violencia de género, etc. (Ídem, Pág. 281)

➤ **La familia patriarcal**

La familia es considerada por las teorías feministas como el espacio privilegiado de reproducción del patriarcado en tanto constituye la unidad de control económico sexual y reproductivo del varón sobre la mujer y sus hijos. En la historia siempre ha existido algún nivel de asociación sexual y afectiva entre los seres humanos, pero esta no siempre fue la familia patriarcal, al mando de un varón que controlaba tanto la sexualidad como la capacidad reproductiva biológica y social de la mujer. (Ídem, Pág. 285)

La historia del pensamiento occidental hace de la familia una institución natural o, si la considera una construcción cultural, le asigna una serie de características que la hacen única dentro del universo de asociaciones humanas posibles. Así, desde el punto de vista político, se ha justificado que las mujeres no necesiten de representación social ni política fuera del ámbito privado puesto que el jefe de la familia patriarcal encarna los intereses de sus integrantes. Así, los derechos ciudadanos se concibieron y consagraron haciendo una clara distinción entre los hombres, sujetos de ciudadanía por pertenecer al ámbito público y las mujeres sin esta calidad puesto que su ubicación y función se encontraba dentro de una institución con otras reglas del juego, la familia. (Ídem, Pág. 285)

Desde el punto de vista económico, la familia ha significado una forma de enriquecimiento de los varones a costa de la mujer y los hijos. La invisibilidad de su aporte en materia de reproducción social, así como su aporte en las tareas agrícolas, de pesca, etc., que van más allá de la necesidad de provisión familiar, es desconocido, a ello se suma que hasta mediados del siglo XVIII estaban absolutamente incapacitadas jurídicamente para administrar el haber familiar. Aun hoy y a pesar de que la mayoría de las legislaciones latinoamericanas reconocen la plena capacidad jurídica de

las mujeres para administrar recursos patrimoniales en el matrimonio, subsisten las trabas y obstáculos para que lo hagan, la principal de ellas, es que el marido es quien sustenta el título de jefe de familia. (Ídem, Pág. 285)

De acuerdo con las investigaciones que se han realizado en torno al impacto de este tipo de familia en el desarrollo de hombre y mujeres, y en nuestras formas de convivencia, se concluye que es “una historia marcada por el sometimiento a la dominación, manipulación y explotación, se puede explicar en términos psichistóricos como la extensión de esa susceptibilidad desde el ámbito personal al ámbito más amplio, el político”. Las personas que durante su infancia o durante el periodo de socialización ha vivido obligadas a reprimir su realidad y a aceptar otra impuesta por la autoridad, se convierten en adultos extremadamente susceptibles al dominio y la explotación. Solo así puede explicarse que líderes a todo nivel, autoritarios, castigadores y explotadores hayan disfrutado de la lealtad, la incondicionalidad y hasta el amor de tantas personas. Este proceso de socialización del sistema de género opera tanto a nivel mental o intelectual como a nivel emocional y físico, siendo en el cuerpo de los y las niños/ as donde tiene su efecto más eficaz y duradero. Allí es donde el control autoritario se vivencia en forma más traumática y donde primero se radican los patrones psicosomáticos necesarios para mantener a los sistemas dominantes. En las culturas patriarcales el trauma del dominio sobre los cuerpos ha recaído fundamentalmente en las mujeres, quienes han visto legitimada históricamente la violencia en su contra en el seno familiar. (Ídem, Pág. 286)

Algunas/ os de nosotras/ os podemos creer que provenimos de familias en donde el padre y la madre tenían igual poder e iguales derechos, hasta creemos que en nuestras familias más bien dominaba la madre, en este proceso de crianza es donde la madre carga con el respaldo de cuidado a las y los hijos, pero si analizamos nuestra familia en el contexto legal, cultural y político en que estaban inmersas, veremos que nuestra percepción no es todo correcta, ya que el hombre es visto como superior frente a una mujer, sin importar las actividades que la misma realiza es desvalorizada por la sociedad.

➤ **La erotización de la dominación**

La erotización de la dominación patriarcal da cuenta de la transformación que opero en algún momento de la historia para que, tanto para hombres como mujeres internalizaran que en el acto

de infligir/ recibir dolor, a la vez recibían placer. En las sociedades paleolíticas no hay registros de que el placer estuviera ligado al dolor o la muerte, por lo que se atribuye esta cultura basada en la violencia y en el temor a los pueblos pastores nómades. Esta relación entre dolor y placer se instala a partir de entonces sobre la base de las relaciones entre hombres y mujeres en las sociedades patriarcales y se mantiene y reproduce hasta nuestros días. (Ídem, Pág. 287)

En efecto, se trata de los mecanismos que permiten la esclavitud de la mujer sea asumida y aceptada por esta hasta el punto de encontrarla excitante. Es la erotización de la dominación la que condiciona a las mujeres a la aceptación de la servidumbre sexual. Esta distinción, para señalar que las mujeres aceptan dominación resulta relevante para analizar los mecanismos y negociaciones que hacen las propias mujeres en la mantención del sistema, así como para analizar las relaciones entre mujeres y su funcionalidad al patriarcado. (Ídem, Pág. 287)

No es de extrañar tampoco que coincidan en una sociedad represión sexual y represión política porque a la base de la represión político – sexual, se encuentra la dominación político – sexual de las mujeres por los hombres. Lo que caracteriza a la cultura patriarcal desde un punto de vista político – sexual es la represión sexual de las mujeres y la distorsión de la sexualidad femenina y masculina mediante la erotización de la dominación y la violencia. De allí que conceptos aparentemente neutrales y aplicables a toda la humanidad, como el de libertad sexual, denoten su sesgo androcéntrico al ser compatibles con el modelo de masculinidad en el sistema patriarcal. Tras la erotización de la dominación han estado todas las instituciones del patriarcado entre ellas y por, sobre todo, las religiones y las ciencias. (Ídem, Pág. 287)

2.3.3. Distinción entre grupo vulnerable y género

El concepto de género no se refiere a un “sector” o “grupo vulnerable” de la sociedad. Generalmente, cuando se utiliza esta palabra para denominar a este tipo de grupo es porque se está usando como sinónimo de mujeres que, a su vez, se identifican como constitutivas de un grupo vulnerable. Es importante entender que las mujeres no somos un grupo o minoría social, sino que conformamos la mitad de la humanidad, así como los hombres son la otra mitad. Tampoco constituimos un grupo vulnerable. A lo sumo podríamos ser un grupo vulnerado por el patriarcado y las estructuras de género. Por su parte, el género, jamás puede utilizarse para referirse a ningún grupo de personas, vulnerables o no, porque como se ha repetido, el género hace alusión a la

construcción social de lo femenino y lo masculino de manera dicotómica y jerarquizada. (Amoros, 1988, pág. 13)

2.4. Relaciones de poder

Debe hacerse notar antes de referirse al poder patriarcal que el principal obstáculo para llegar a comprenderlo es la intensidad del deseo de poseerlo. En la mayoría de la gente este deseo nace no tanto de un positivo amor por el poder, sino del temor de que sin él estarán inseguros o serán impotentes. Hablar de patriarcado es referirse al poder. Al control sobre la naturaleza, otros hombres y todas las mujeres. Es hablar de la fuerza que suscita reverencia y admiración. Lo cual se traduce en estar dispuesto a sacrificar todo lo demás con tal de poseer el poder. Porque si alguien que reverencia el poder decide extenderlo, el recurso que tiene es someterse al poder o crear uno más fuerte que se le oponga, esta es la moralidad del patriarcado. (Amoros, 1988, pág. 13)

La superioridad masculina sobre el mundo femenino se alza del hecho de controlar a todas las mujeres porque el control de un grupo sobre otros es precisamente lo que hace a los primeros superiores a los controlados. El poder se entiende en este contexto como dominación. El resultado del control es la estratificación de: hombres sobre mujeres; una clase sobre otra; una etnia sobre otra. Y por ello se concluye en la moral no patriarcal: “Todo poder es moralmente malo”. (Ídem., pág. 13)

Dado que el poder puede ser ejercido sin amenazas y sin recurrir a la fuerza, puede distinguirse entre poder e influencia. Se entiende por poder el producir las consecuencias deseadas en la conducta o creencias de otro. Cuando en la persona que produce estos efectos existe el propósito de ejercer una ascendencia personal, entonces se habla de autoridad. Es por ello que el motivo que guía la conducta al ejercer el poder o la influencia es de la mayor importancia para el juicio moral de la relación interpersonal. Es posible que la víctima haya llegado desde tiempo atrás a aceptar su posición y a considerarla como algo natural. (Ídem., pág. 13)

Para convencer a las mujeres de su sometimiento y de su inferioridad “natural”, los hombres utilizaron dos recursos básicos para consolidar su poder: el primero es la división de las mujeres y el segundo la ruptura del vínculo de fusión entre la madre y los hijos e hijas. Hablemos, primero de la separación de las mujeres unas de las otras y luego, la ruptura de la fusión madre, hija e hijo.

Las mujeres como ya sabemos hacían y hacen todos los trabajos, de producción y elaboración de comida, tejidos y cuidado doméstico, elaboraban los utensilios, cuidaban y educaban a los hijos. Vivían matrilocalmente (sistema de convivencia postmatrimonial). El patriarcado rompe la unión matrilocal y se inicia la patrilocalidad. Y es a juicio de las investigadoras feministas precisamente la derrota de las mujeres de la que nos habla Engels, constituida por la separación de las mujeres. Separación de la que aún ahora no nos reponemos. (Ídem., pág. 13)

También la fragmentación de las mujeres las hace inexistentes por ser las encargadas precisamente del trabajo doméstico “invisible”, como el de las hadas. Así, se levanta el rasgo que separa y anula a las mujeres: la invisibilidad de lo que hacemos y de cómo lo hacemos. El patriarcado trata a las mujeres como si no existieran: como los sirvientes bien entrenados, que sólo sirven sin hacerse presentes, o los actores del teatro japonés disfrazados de sombras, que sostienen el escenario del que no forman parte. El patriarcado surge del deseo de los hombres por controlar la naturaleza, asegurar la paternidad e imponer una forma nueva de organización socio-política. El patriarcado arrebató la centralidad de la relación madre-hija-hijo y reformuló la relación que sobrevive en el pensamiento actual, como una “cruz” psicológica que todos tenemos que cargar, por el hecho de haber sido todos cuidados sólo por mujeres. (Ídem., pág. 13)

Varias autoras señalan la forma en que se ha ido superando este estado de cosas cuando hombres y mujeres cuidaban juntos a los infantes y a los niños, así se da la ventaja para todos: para las mujeres mayor tiempo para sí mismas, para los hombres el aprendizaje de la ternura que les fue arrebatado al imponerse un modelo rígido de género-poder. Finalmente, a niños y niñas la posibilidad de abrirse al mundo con dos figuras de identificación; y para las mujeres la identificación no sólo con una figura de madre devaluada. (Ídem., pág. 13)

Porque uno de los problemas más serios de las mujeres para controlar la jerarquía del poder y lograr la igualdad, tal vez el más difícil, es lograr la reunión de las mujeres. Al parecer la unión de las mujeres en las sociedades matrilocales era total. Todas hacían sus tareas apoyándose mutuamente. La mujer que salió de su casa siguiendo al hombre para formar una nueva familia, pierde el “cuarto propio” que le correspondía en la familia de origen y se inserta en un mundo ajeno, el nuevo espacio patrilocal. Dado que el trabajo femenino sucede dentro de la casa o cerca de ella. En las sociedades industriales las mujeres se alejan más unas de otras. Pueden encontrar amigas o parientes políticas, pero han perdido el valor moral y político inherente a la unidad

familiar primitiva. El patriarcado se caracteriza por anular las alianzas femeninas. Desde la inserción de las mujeres al gineceo, o al trasladarlas al dominio patrilocal donde la joven en vez de lograr alianzas se ve oprimida por la suegra y las cuñadas. (Ídem., pág. 13)

Sin duda que todos en nuestras vidas tenemos potencialidad de afectar nuestro entorno, pero en nuestra vida en relación el poder es poder de grupo y tiene mayor poder mientras más cohesionado esté el grupo; cuando el pacto sea mayor. El pacto es un espacio de “iguales” en el sentido de “pares” pero no tienen todos necesariamente el mismo poder, aunque podrían tenerlo. Los hombres son los herederos del poder patriarcal. Nacen para ocupar puestos de poder y prestigio, para ello se educan en la familia y en la escuela. Los jóvenes relevarán a los viejos. Los hijos al padre. El patriarcado es precisamente un sistema de primogenituras que se aprende en la educación no escolarizada y se refuerza en la escuela: Educación es destino. (Ídem., pág. 13)

En suma, el poder patriarcal puede analizarse como la marginación de las mujeres. Todo lo cual se sanciona por la obediencia al dios trascendente despegado y en control de la naturaleza. En la moral patriarcal Abraham representa el orden que incluso manda sacrificar a su hijo Isaac, simbolizando esta figura la prioridad de la esfera de lo público, por parte ya sea de la religión o del estado, sobre los lazos de sangre y afecto de madre y de padre, hija e hijo. Si bien la función masculina en la procreación no fue conocida hasta ya muy entrado el patriarcado en el escenario mundial. (Ídem., pág. 13)

2.5. Violencia

Constituye cualquier acción u omisión, abierta o encubierta, que cause la muerte, sufrimiento o daño físico, sexual o psicológico a una mujer u otra persona, le genere perjuicio en su patrimonio, en su economía, en su fuente laboral o en otro ámbito cualquiera, por el sólo hecho de ser mujer. (UNFPA, 2014, págs. 1-20)

En el artículo 6 de la Ley 348 habla sobre la situación de violencia, donde menciona que es el conjunto de circunstancias y condiciones de agresión en las que se encuentra una mujer, en un momento determinado de su vida. (Ídem, pág. 1-20)

La violencia hacia las mujeres es el único delito que está presente en la sociedad de forma transversal, en cada etapa de la vida de las mujeres, sin contemplar su origen, cultura, nivel

educativo, edad o situación económica. Constituye un evidente signo de la desigualdad anclada en nuestra sociedad, matizada por condicionantes socio- culturales que responden a una perspectiva discriminatoria y dirigen la agresividad hacia las mujeres por el mismo hecho de serlo.

En el artículo 7, se reconoce que la violencia contra las mujeres es una violación de los derechos humanos, también que es una forma de discriminación y una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre hombres y mujeres. La violencia contra las mujeres conduce al feminicidio, que se define como un “crimen de odio contra las mujeres por ser mujeres, es el punto culminante de una espiral de violencia originada en la relación desigual entre mujeres y hombres en la sociedad patriarcal”. (Ídem, pág. 1-20)

2.5.1. Tipos de Violencia contra las mujeres

Existen 17 tipos de violencia los cuales son los siguientes:

- **Violencia Física.** Es toda acción que ocasiona lesiones y/o daño corporal, interno, externo o ambos, temporal o permanente, que se manifiesta de forma inmediata o en el largo plazo, empleando o no fuerza física, armas o cualquier otro medio. (Ayma, 2013, págs. 11-14)
- **Violencia Femicida.** Es la acción de extrema violencia que viola el derecho fundamental a la vida y causa la muerte de la mujer por el hecho de serlo. (Ídem, Pág. 11-14)
- **Violencia Psicológica.** Es el conjunto de acciones sistemáticas de desvalorización, intimidación y control del comportamiento, y decisiones de las mujeres, que tienen como consecuencia la disminución de su autoestima, depresión, inestabilidad psicológica, desorientación e incluso el suicidio. (Ídem, Pág. 11-14)
- **Violencia Mediática.** Es aquella producida por los medios masivos de comunicación a través de publicaciones, difusión de mensajes e imágenes estereotipadas que promueven la sumisión y/o explotación de mujeres, que la injurian, difaman, discriminan, deshonran, humillan o que atentan contra su dignidad, su nombre y su imagen. (Ídem, Pág. 11-14)
- **Violencia Simbólica y/o Encubierta.** Son los mensajes, valores, símbolos, íconos, signos e imposiciones sociales, económicas, políticas, culturales y de creencias religiosas que transmiten, reproducen y consolidan relaciones de dominación, exclusión, desigualdad y discriminación, naturalizando la subordinación de las mujeres. (Ídem, Pág. 11-14)

- **Violencia Contra la Dignidad, la Honra y el Nombre.** Es toda expresión verbal o escrita de ofensa, insulto, difamación, calumnia, amenaza u otras, tendenciosa o pública, que desacredita, descalifica, desvaloriza, degrada o afecta el nombre, la dignidad, la honra y la reputación de la mujer. (Ídem, Pág. 11-14)
- **Violencia Sexual.** Es toda conducta que ponga en riesgo la autodeterminación sexual, tanto en el acto sexual como en toda forma de contacto o acceso carnal, genital o no genital, que amenace, vulnere o restrinja el derecho al ejercicio a una vida sexual libre segura, efectiva y plena, con autonomía y libertad sexual de la mujer. (Ídem, Pág. 11-14)
- **Violencia Contra los Derechos Reproductivos.** Es la acción u omisión que impide, limita o vulnera el derecho de las mujeres a la información, orientación, atención integral y tratamiento durante el embarazo o pérdida, parto, puerperio y lactancia; a decidir libre y responsablemente el número y espaciamiento de hijas e hijos; a ejercer su maternidad segura, y a elegir métodos anticonceptivos seguros. (Ídem, Pág. 11-14)
- **Violencia en Servicios de Salud.** Es toda acción discriminadora, humillante y deshumanizada y que omite, niega o restringe el acceso a la atención eficaz e inmediata y a la información oportuna por parte del personal de salud, poniendo en riesgo la vida y la salud de las mujeres. (Ídem, Pág. 11-14)
- **Violencia Patrimonial y Económica.** Es toda acción u omisión que al afectar los bienes propios y/o gananciales de la mujer, ocasiona daño o menoscabo de su patrimonio, valores o recursos; controla o limita sus ingresos económicos y la disposición de los mismos, o la priva de los medios indispensables para vivir. (Ídem, Pág. 11-14)
- **Violencia Laboral.** Es toda acción que se produce en cualquier ámbito de trabajo por parte de cualquier persona de superior, igual o inferior jerarquía que discrimina, humilla, amenaza o intimida a las mujeres; que obstaculiza o supedita su acceso al empleo, permanencia o ascenso y que vulnera el ejercicio de sus derechos. (Ídem, Pág. 11-14)
- **Violencia en el Sistema Educativo Plurinacional.** Es todo acto de agresión física, psicológica o sexual cometido contra las mujeres en el sistema educativo regular, alternativo, especial y superior. (Ídem, Pág. 11-14)
- **Violencia en el Ejercicio Político y de Liderazgo de la Mujer.** Entiéndase lo establecido en el Artículo 7 de la Ley N° 243, Contra el Acoso y la Violencia Política hacia las Mujeres. (Ídem, Pág. 11-14)

- **Violencia Institucional.** Es toda acción u omisión de servidoras o servidores públicos o de personal de instituciones privadas, que implique una acción discriminatoria, prejuiciosa, humillante y deshumanizada que retarde, obstaculice, menoscabe o niegue a las mujeres el acceso y atención al servicio requerido. (Ídem, Pág. 11-14)
- **Violencia en la Familia.** Es toda agresión física, psicológica o sexual cometida hacia la mujer por el cónyuge o ex - cónyuge, conviviente o ex - conviviente, o su familia, ascendientes, descendientes, hermanas, hermanos, parientes civiles o afines en línea directa y colateral, tutores o encargados de la custodia o cuidado. (Ídem, Pág. 11-14)
- **Violencia Contra los Derechos y la Libertad Sexual.** Es toda acción u omisión, que impida o restrinja el ejercicio de los derechos de las mujeres a disfrutar de una vida sexual libre, segura, afectiva y plena o que vulnere su libertad de elección sexual. Cualquier otra forma de violencia que dañe la dignidad, integridad, libertad o que viole los derechos de las mujeres. (Ídem, Pág. 11-14)
- **La violencia familiar y doméstica.** Puede definirse como una situación de abuso de poder o maltrato físico o psicológico, de un miembro de la familia, sobre todo. Puede manifestarse a través de golpes e incidentes graves, como también insultos, manejo económico, amenazas, chantajes, control de las actividades, abuso sexual, aislamiento de familiares y amistades, prohibición a trabajar fuera de la casa, abandono afectivo, humillaciones o no respetar las opiniones. (Ídem, Pág. 11-14)

2.6. Causas de la violencia

2.6.1. El nivel individual

Es el primer nivel del modelo ecológico, pretende identificar los factores biológicos y de la historia personal que influyen en el comportamiento de una persona. (OMS, 2013, pág. 13)

2.6.2. El nivel de las relaciones

Indaga el modo en que las relaciones sociales cercanas (los amigos, la pareja y los miembros de la familia), aumentan el riesgo de convertirse en víctimas o perpetradores de los actos violentos. (OMS, 2013, pág. 13)

2.6.3. El nivel de la comunidad

Examina los contextos de la comunidad en los que se inscriben las relaciones sociales como; la escuela, el lugar de trabajo y el vecindario. Este nivel busca identificar las características de estos ámbitos que se asocian con ser víctimas o perpetradores de actos violentos. (Ídem., pág. 13)

2.6.4. El nivel social

Examina los factores sociales más generales que determinan las tasas de violencia, aquí se incluyen los factores que crean un clima de aceptación de la violencia, los que reducen las inhibiciones contra esta lo que crean y mantienen las brechas entre distintos segmentos de la sociedad. (Ídem., pág. 13)

2.7. Factores que influyen en la aparición de la violencia

2.7.1. Antecedentes de malos tratos en la familia

La violencia se aprende, tanto a ejercerla como a sufrirla. El niño/a sometido a la violencia en su infancia tenderá a repetir el patrón en su vida adulta. De aquí la importancia de que los niños que son testigos de estos malos tratos reciban terapia para romper este terrible círculo. (Mujeres para salud, 2018)

2.7.2. Desvalorización de la mujer

Las normas sociales nos enseñan a valorar a las mujeres sólo por su aspecto físico reproducción estereotipos sociales – culturales, olvidando que cada persona es única e irrepetible, y así nos acostumbramos a ser dependientes y:

- ❖ No defendemos nuestros derechos.
- ❖ No defendemos nuestras necesidades.
- ❖ No estamos dispuestas a afrontar los problemas que trae la vida y nos encerramos en la casa, limitándonos a cuidar de los otros, perdiendo nuestra propia identidad en el camino.
- ❖ No nos permitimos aprender, equivocarnos y volver a intentarlo. (Mujeres para salud, 2018)

2.7.3. Ideas de amor romántico

Tanto nos marcan desde la infancia con las delicias del amor romántico, que cedemos y cedemos por el bien de nuestra relación. Por mantener a nuestra pareja y por mantener la unidad familiar, cedemos tanto que, sin darnos cuenta, llegamos a perder nuestra propia esencia, hasta convertirnos en una sombra de nosotras mismas. (Mujeres para salud, 2018)

2.7.4. Falta de proyecto de vida personal al margen del posible matrimonio

Así mismo como nuestros los roles patriarcales y llegamos a convencernos de que el matrimonio convencional es la única opción para una vida feliz. (Mujeres para salud, 2018)

2.7.5. Amenazas

- ❖ Atemorizar a la pareja para quitarle a sus hijos/as, perseguirla, amenaza de suicidio, hacer daño a su familia o acusarla falsamente ante agencias de gobierno.
- ❖ Intimidar con gestos y gritos, llamadas telefónicas o rondar la casa. (Mujeres para salud, 2018)

2.7.6. Utilización de los hijos

- ❖ Manipular a los hijos para hacer sentir culpable a la pareja. (Mujeres para salud, 2018)

2.7.7. Privilegio de ser hombre

- ❖ Exige trato especial en el hogar, que se lo atienda y que se sirva
- ❖ Espera ser el primero siempre y el que ostenta el poder.
- ❖ Toma decisiones importantes y otorga permisos y privilegios. (Mujeres para salud, 2018)

2.7.8. Efectos de la violencia doméstica

- ❖ Algunos de los efectos de la violencia en las mujeres son:
- ❖ Baja autoestima
- ❖ Sentido de impotencia y desvalidos
- ❖ Temor en la toma de decisiones

- ❖ Enfermedades ocasionadas por la tensión
- ❖ Insomnio
- ❖ Pérdida de apetito
- ❖ Ser complaciente en extremo
- ❖ Sentido de culpabilidad por la situación
- ❖ Aislamiento
- ❖ Miedo paralizador. (Mujeres para salud, 2018)

2.8. Ciclo de la violencia familiar o doméstica

La dinámica de la violencia intrafamiliar existe como un ciclo, que pasa por tres fases y que veremos a continuación.

2.8.1. Fase 1: Acumulación de la tensión.

Las principales características de esta fase del ciclo de la violencia son:

- ❖ A medida que la relación continua, se incrementa la demanda así como el stress.
- ❖ Hay un incremento del comportamiento agresivo, más habitualmente hacia objetos que hacia la pareja. Por ejemplo, dar portazos, arrojar objetos, romper cosas, etc.
- ❖ El comportamiento violento es forzado por el alivio de la tensión luego de la violencia.
- ❖ La violencia se mueve desde las cosas hacia la pareja y puede haber un aumento del abuso verbal y del abuso físico.
- ❖ La pareja intenta modificar su comportamiento a fin de evitar la violencia. Por ejemplo: mantener la casa cada vez más limpia, a los hijos más silenciosos.
- ❖ El abuso físico y verbal continúa.
- ❖ La mujer comienza a sentirse responsable por el abuso.
- ❖ El violento se pone obsesivamente celoso y trata de controlar todo lo que puede: el tiempo y comportamiento de la mujer (cómo se viste, a dónde va, con quién está, etc.)
- ❖ El violento trata de aislar a la víctima de su familia y amistades. Puede decirle, por ejemplo, que si se aman no necesitan a nadie más, o que los de afuera son de palo, o que llenan la cabeza, o que están locos, etc. (Mujeres para salud, 2018)

En la primera fase del ciclo de la violencia familiar o doméstica, el agresor trata de dominar a su víctima, en la mayoría de los casos, el esposo es quien aísla y humilla a la esposa quien trata de contentar al esposo tratando de ser "menos torpe" en sus actividades cotidianas y tratando de complacerlo en todos.

2.8.2. Fase 2: Episodio agudo de la violencia.

Sus principales características:

- ❖ Aparece la necesidad de descargar las tensiones acumuladas.
- ❖ El abusador hace una elección acerca de su violencia. Decide tiempo y lugar para el episodio, hace una elección consciente sobre que parte del cuerpo golpear y cómo lo va a hacer.
- ❖ Como resultado del episodio la tensión y el stress desaparecieron en el abusador. Si hay intervención policíaca él se muestra calmo y relajado, en tanto que la mujer aparece confundida e histérica debido a la violencia padecida. (Mujeres para salud, 2018)

Esta etapa muestra que el agresor planea los hechos, para agredir a la mujer y que esta no puede defenderse, dejando secuelas. Cuando una mujer decide poner la denuncia es amedrentada por el agresor y la convence para que desista de la denuncia, mostrando una actitud reformada.

2.8.3. Fase 3: Etapa de la calma, arrepentimiento o luna de miel.

- ❖ Se caracteriza por un período de calma, no violento y de muestras de amor y cariño.
- ❖ En esta fase, puede suceder que el golpeador tome a su cargo parte de una responsabilidad por el episodio agudo, dándole a la pareja la esperanza de algún cambio en la situación a futuro, actúan como si nada hubiera sucedido, prometen buscar ayuda, prometen no volver a hacerlo.
- ❖ Si no hay intervención y la relación continúa, hay una gran posibilidad de que la violencia haga una escalada y su severidad aumente.
- ❖ A menos que el golpeador reciba ayuda para aprender métodos apropiados para manejar su stress, esta etapa solo durará un tiempo y se volverá a comenzar el ciclo, que se retroalimenta a sí mismo. (Mujeres para salud, 2018)

En la tercera fase, se vuelve a la primera fase y todo comienza otra vez. El hombre agresor no se cura por sí solo, debe tener un tratamiento. Si la esposa permanece junto a él, el ciclo de la violencia va a comenzar y otra vez, cada vez con más violencia, hasta puede llegar al fallecimiento de la

misma. Por eso es importante tomar conciencia ante este tipo de hechos y prevenir un desenlace fatal, no solo para la mujer, sino para los hijos que están al cuidado de la misma.

2.9. Categorías centrales

2.9.1. Trabajo Social

El Trabajo Social es definido como una disciplina de las ciencias sociales que se dirige a prevenir, resolver y transformar situaciones específicas relativas al problema social; así como formular, incidir y operar científicamente en políticas sociales, la gestión y administración de los servicios sociales. La intervención se basa en la explicación y comprensión de las necesidades sociales y su contextualización en el ámbito de la reproducción social, que significa abordar el problema social. (Trabajo Social, 2005, pág. 10)

2.9.2. Objeto del Trabajo Social

Constituye “el problema social o sea toda la situación que plantea obstáculos, impidiendo el desenvolvimiento social de las personas, grupos sociales, comunidades; en el proceso de lograr su bienestar social y crear y crear las condiciones para la reproducción social”. (Ídem., pág. 14-15)

2.9.3. Objetivo del Trabajo social

Su objetivo persigue a contribuir a la prevención y a la resolución del problema social que enfrentan los diferentes sectores de la población boliviana, en procura de la realización de sus necesidades para la consecución del Bienestar Social, orientado la acción profesional hacia aquellos sectores profesionales que, debido a las condiciones estructurales y coyunturales, confrontan con mayor agudeza los problemas sociales. (Ídem., pág. 14-15)

2.9.4. Funciones de Trabajo Social

Las funciones que se atribuye el Trabajo Social devienen de su perfil: “Conjunto de competencias y actividades que un problema debe cumplir con arreglo a un sistema disciplinario que comprende un cuerpo de conocimientos, de procedimientos, de instrumentos, de destrezas, de

habilidades y de un código ético, conforme al cual se generan capacidades de desempeño profesional y expectativas sociales respecto a su cumplimiento. Es importante señalar que el perfil profesional no es estático, ya que se encuentra en constante enriquecimiento de su estatuto teórico”. (Ídem., pág. 15-20)

Las funciones de Trabajo Social son las siguientes:

2.9.4.1. Organización social

Constituye el conjunto de procedimientos que permite nuclear y potenciar las acciones colectivas en función de intereses y fines sociales colectivos. Contempla distintas modalidades de fortalecimiento organizacional de núcleos de base, que se orienta a la óptima construcción de las relaciones intra grupales, comunales y/o institucionales que busca optimizar sus capacidades, no solo de presencia si no de acción social y colectiva. La organización social apoya en la estructuración y consolidación de un cuerpo social sistematizado que garantice una participación social organizada en función de la consecución de los fines sociales compartidos. (Sanchez, 2010, págs. 31-32)

2.9.4.2. Educación social

Es el proceso de enseñar y aprender en el que participan personas, grupos, familias, comunidades, organizaciones y otros, bajo modalidades activo participativos que partiendo de sus propias necesidades, expectativas, experiencias y realidades promueven procesos educativos que tienen incidencia directa en la conciencia y en el comportamiento de las personas con relación a asuntos y fines de interés social y fines colectivos. (Ídem, pág. 31-32)

2.9.4.3. Promoción social

La promoción social es el proceso mediante el cual se intenta movilizar y tensionar las fuerzas sociales existentes en función de intereses y fines sociales específicos de beneficio para un conjunto social determinado a fin de lograr su participación en procesos sociales concretos. Contribuye directamente a crear conciencia pública y capacidad de reconocimiento, legitimado del problema

en tanto público, para que los diferentes actores de la sociedad lo reconozcan como tal y asuman responsabilidad frente al mismo. (Ídem, pág. 31-32)

2.9.4.4. Asistencia social

Es parte de la esencial de la respuesta social organizada e institucionalizada, que, en una nueva concepción, es la del proceso y mecanismo social a través del cual se posibilita:

a. El servicio social organizado para la atención a personas, grupos y comunidades, que se encuentran en desventaja o en situaciones de dificultad riesgo o daño social.

b. El acceso a determinados recursos sociales necesarios para encarar un problema social y generar condiciones para mejorar la calidad de vida de los sujetos sociales. (Ídem, pág. 31-32)

2.9.4.5. Investigación social

Es esencialmente una investigación aplicada, es una función asumida en tanto proceso que permite el acceso y producción de conocimientos relativos al objeto disciplinario. Es la función que permite conocer, pero el conocer posible de lo trascendente, por ello puede tener fines teóricos metodológicos, políticos y prácticos. La investigación social en Trabajo Social tiene dos perspectivas:

a. Aquella que se desarrolla con fines prácticos de producir conocimiento de determinados aspectos de la realidad social como sustento y orientación de la intervención social profesional.

b. La investigación social con fines de producción de conocimiento para enriquecer el estatuto teórico de Trabajo Social. (Ídem, pág. 31-32)

2.9.4.6. Gestión social

Requiere de una dimensión política al incidir en sistemas de poder y de decisión e involucrar en diferentes niveles la participación en la gestión social del desarrollo. (Ídem, pág. 31-32)

Las funciones que realiza el área de Trabajo Social en el Servicio Plurinacional de Asistencia la Víctima – SEPDAVI son; asistencia social, investigación social, mismos que se realizan en el

momento de la entrevista y programación de visita domiciliaria, posteriormente si el caso lo amerita Trabajo Social cumple la función de gestión social, gestionando e involucrando a entidades superiores para la ayuda de los más desfavorecidos y que acuden a la institución porque se encuentran en una situación crítica.

2.9.5. Perfil profesional y trabajo social

El Trabajo Social es una disciplina de las Ciencias Sociales que busca el conocimiento y la intervención social en el problema social, en una permanente tensión y relación intrínseca con el bienestar social, expresándose como un campo de conflicto y de contradicciones permanentes que impregnan la intervención social.

“Comprende funciones básicas que definen competencias y modelan el significado y alcance del ejercicio profesional, sobre cuya base se estructura el perfil profesional, el mismo que resulta una síntesis y la base de delineamiento de las múltiples formas y alternativas de intervención social en la dimensión macro, meso y micro social, como a nivel sectorial”. (Trabajo Social, 2005, pág. 49)

El perfil profesional es comprendido y asumido como un conjunto de competencias y actividades que un profesional debe cumplir con arreglo a un sistema disciplinario que comprende un cuerpo de conocimientos, de procedimientos, de instrumentos, de destrezas, habilidades y de un código ético, conforme al cual se generan capacidades de desempeño profesional y expectativas sociales e institucionales respecto a su cumplimiento. (Sanchez, 2010, pág. 31)

- El Trabajador Social, se desempeñará en organizaciones, instituciones o grupos humanos que velen por el desarrollo comunitario y el desarrollo social, a través de acciones colectivas que conduzcan al bienestar y a potenciar la acción de los sujetos y de los grupos. En ese sentido su trabajo se realizará con:
- Instituciones del Estado: Investigación, generación, evaluación e implementación de políticas públicas que tiendan al mejoramiento de la calidad de vida, la participación y la organización de la población.
- Instituciones del Sector Privado: Diseño y ejecución de programas y proyectos de impacto social en educación, salud, vivienda, infraestructura y producción.

- Organizaciones no Gubernamentales: Promoción de acciones sociales que encaminen hacia el desarrollo económico-productivo de las comunidades, la intervención en el ámbito público y el control sobre el ejercicio de los demás actores.
- Organizaciones Populares: Desarrollo de acciones de investigación sobre los micros espacios sociales, la generación y ejecución de propuestas de atención a los problemas, a través de la acción conjunta Estado-población-instituciones y la evaluación y sistematización de tales acciones. (Quindio, 2019, pág. 2)

2.9.6. Rol de Trabajo Social

El rol de Trabajo Social, consiste en la principal función que desempeña un trabajador social en un momento determinado, con sus responsabilidades, recompensas y comportamiento propios, Los roles representan un orden institucional que define su carácter y del cual se deriva su sentido objetivo, Revelan las mediaciones entre los universos macroscópicos de significado, que están objetivados en una sociedad, y la manera como estos universos cobran realidad subjetiva para los individuos. Algunos papeles o roles que se generan a partir de las funciones; son asignados, es decir, están determinados por el entorno sociocultural para el desempeño de una función social; otros son por mutuo acuerdo ósea que de adquieren por derecho. (Ander-Egg, 1997, pág. 70)

2.9.7. Disciplina de Trabajo Social

Como disciplina científica se fundamenta en un estatuto teórico y a sistemas normativos, valóricos y procedimentales que responden a una misión y fines sociales que permiten organizar la identidad profesional y las funciones básicas y distintivas de quehacer profesional de acuerdo a la necesidad y demanda social. (Sanchez, 2010, pág. 31)

2.9.8. Intervención en Trabajo Social

Esta expresión se ha introducido en el campo de las prácticas sociales, para designar el conjunto de actividades realizadas de manera más o menos sistemática y organizada, para actuar sobre un aspecto de la realidad social con el propósito de producir un impacto determinado. Toda forma de intervención social se apoya en referentes técnicos, necesita de métodos y técnicas de acción y

tiene una intencionalidad que viene dada por el marco ideológico, político o filosófico de quien realiza esas acciones. Desde un punto de vista técnico/operativo se configura de acuerdo con un modelo cuadri - dimensional que comporta el sujeto de intervención, aquello sobre lo que se interviene y la categoría o forma de intervención. Desde mediados de los años ochenta, esta expresión, que antes se utilizaba casi exclusivamente en psicología, tiene en España una aceptación tan generalizada que ha reemplazado, en buena parte, el término “acción social”. (Ander-Egg, 1997, págs. 158-161)

Existen varios modelos de intervención de Trabajo Social, los cuales son los siguientes; Modelo Psicodinámico, Modelo centrado en la tarea, Modelo conductual – cognitivo, Modelo humanista y existencial, Modelo critico / radical, Modelo sistémico, Modelos de crisis y Modelo de casos. Estos modelos demarcan la intervención en diferentes tipos de casos, con relación a mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica en el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima – SEPDAVI, el modelo de atención en crisis, es el que se implementó ya que es el que más se asemeja para la intervención de esta problemática.

2.10. Concepto de Utilización

2.10.1. Solicitante

Es la persona víctima directa o indirectamente que sufrió algún tipo de vulneración de sus derechos y acude a la institución para poder analizar el caso. (Ayma, 2013, pág. 2)

2.10.2. Usuario

Es la persona que cumplió con los requisitos establecidos en la Ley N° 464, y cuenta con el apoyo multidisciplinario de la institución, principalmente es beneficiario de la asistencia legal. (Ayma, 2013, pág. 2)

2.10.3. Víctima

La o las personas naturales directamente ofendidas por la comisión de delitos, también se entiende a la o el conyugue o conviviente, pariente dentro del cuarto grado de consanguineidad o

segundo de afinidad, hija o hijo, madre o padre adoptivo y heredero, en los delitos cuyo resultado sea la muerte de la víctima, como también familiares o personas a cargo que tengan relación inmediata con la víctima, por delitos de grave afectación física o psicológica. (Ayma, 2013, pág. 12)

2.10.4. Institución

Son mecanismos de orden social y cooperación que procuran normalizar el comportamiento de un grupo de individuos (que puede ser reducido o coincidir con una sociedad entera). Las instituciones en dicho sentido trascienden las voluntades individuales al identificarse con la imposición de un propósito en teoría considerado como un bien social, es decir: normal para ese grupo. Su mecanismo de funcionamiento varía ampliamente en cada caso, aunque se destaca la elaboración de numerosas reglas o normas que suelen ser poco flexibles y moldeables. (Ander-Egg, 1997, pág. 42)

2.10.5. Enfoque

Un “enfoque” esencialmente se trata de un tipo de acercamiento estratégico a un problema, su comprensión o intervención. Constituye una visión particular o colectiva de un contexto o problema y la forma de abarcarlo con la intencionalidad de intervenir, cambiar y resolverlo. Enfoques, si son consistentes, deben fundamentarse implícita o explícitamente en un conjunto diverso de conceptos y, por supuesto, tener una definición de los elementos que lo constituye, consistentes con estos. (Lavell, 2006, pág. 5)

CAPÍTULO III

CONTEXTO DE LA

EXPERIENCIA

3.1. Contexto de la problemática de la violencia familiar o doméstica

3.1.1. Contexto internacional

3.1.1.1. Situación actual de la violencia familiar o doméstica en el contexto mundial

La Asamblea General de las Naciones Unidas apuró a los Estados partes a reforzar las legislaciones nacionales y las sanciones para castigar la violencia hacia la mujer, y declaró a todas las formas de violencia sexual como una violación de los derechos humanos de las mujeres y de las niñas. Las convenciones y los tratados internacionales más importantes que protegen contra la violencia hacia la mujer y la violencia familiar o doméstica son: (OMS, 2013, pág. 2)

La Convención Americana sobre Derechos Humanos o Pacto de San José de Costa Rica (OEA, 1969),

La Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, Naciones Unidas, 1979),

La Declaración de la II Conferencia Mundial de Derechos Humanos (Naciones Unidas, 1993),

La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará, OEA, 1994).

Se estima que el 35 por ciento de las mujeres de todo el mundo ha sufrido violencia física y/o sexual por parte de un compañero sentimental o violencia sexual por parte de otra persona distinta a su compañero sentimental (estas cifras no incluyen el acoso sexual) en algún momento de sus vidas. Sin embargo, algunos estudios nacionales demuestran que hasta el 70 por ciento de las mujeres ha experimentado violencia física y/o sexual por parte de un compañero sentimental durante su vida. Los hechos demuestran que las mujeres que han sufrido violencia física o sexual por parte de un compañero sentimental presentan tasas más altas de depresión y más posibilidades de tener un aborto o de contraer el VIH que las que no han experimentado este tipo de violencia (OMS, 2013, pág. 2)

3.1.1.2. Principales instrumentos contra la violencia hacia las mujeres

El Artículo 1 de la Convención Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW), ratificada por Bolivia mediante el Decreto Supremo N.º 18777 de 5 de enero de 1982, elevada a rango de Ley N.º 1100 de 15 de septiembre de 1989, establece: “A los efectos de la presente Convención, la expresión discriminación contra la mujer denotará toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera”. (Centro Virtual de Conocimiento para Poner Fin a la Violencia contra las Mujeres y Niñas, 2012, págs. 1-15)

La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, conocida también como Convención Belem do Pará, ratificada por Bolivia mediante Ley N.º 1599 de 18 de agosto de 1994, en el Artículo 1, señala: “Para los efectos de esta Convención debe entenderse por Violencia contra la Mujer cualquier acción o conducta, basado en la diferencia de género que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, tanto si se producen en la vida pública como en el privado”.

El Artículo 2 de la misma Convención Interamericana establece: “Se entenderá que violencia contra la mujer incluye la violencia física, sexual y psicológica: a. que tenga lugar dentro de la familia o unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal, ya sea que el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio que la mujer, y que comprende, entre otros, violación, maltrato y abuso sexual; b. que tenga lugar en la comunidad y sea perpetrada por cualquier persona y que comprende, entre otros, violación, abuso sexual, tortura, trata de personas, prostitución forzada, secuestro y acoso sexual en el lugar de trabajo, así como en instituciones educativas, establecimientos de salud o cualquier otro lugar, y c. que sea perpetrada o tolerada por el Estado o sus agentes, donde quiera que ocurra”. (Centro Virtual de Conocimiento para Poner Fin a la Violencia contra las Mujeres y Niñas, 2012, págs. 1-15)

El Artículo 7 de la misma Convención, señala que los Estados Partes condenan todas las formas de violencia contra la mujer y convienen en adoptar, por todos los medios apropiados y sin

dilaciones, políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar dicha violencia, llevando a cabo lo siguiente:

- a. Abstenerse de cualquier acción o práctica de violencia contra la mujer y velar por que las autoridades, sus funcionarios, personal y agentes e instituciones se comporten de conformidad con esta obligación;
- b. Actuar con la debida diligencia para prevenir, investigar y sancionar la violencia contra la mujer;
- c. Incluir en su legislación interna normas penales, civiles y administrativas, así como las de otra naturaleza que sean necesarias para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y adoptar las medidas administrativas apropiadas que sean del caso;
- d. 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.

El Artículo 8 de la Convención, dispone que los Estados Partes convienen en adoptar, en forma progresiva, medidas específicas, inclusive programas para:

Fomentar y apoyar programas de educación gubernamentales y del sector privado destinados a concientizar al público sobre los problemas relacionados con la violencia contra la mujer, los recursos legales y la reparación que corresponda;

- e. Ofrecer a la mujer objeto de violencia acceso a programas eficaces de rehabilitación y capacitación que le permitan participar plenamente en la vida pública, privada y social.

Por otro lado, el Artículo 4 de la Declaración Sobre la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer, aprobada mediante Resolución 48/104, de 20 de diciembre de 1993, de la Organización de Naciones Unidas, establece que los Estados deberán:

- f. Considerar la posibilidad de elaborar planes de acción nacionales para promover la protección de la mujer contra toda forma de violencia o incluir disposiciones con ese fin en los planes existentes, teniendo en cuenta, según proceda, la cooperación que puedan proporcionar las organizaciones no gubernamentales, especialmente las que se ocupan de la cuestión de la violencia contra la mujer;

- g. Elaborar, con carácter general, enfoques de tipo preventivo y todas las medidas de índole jurídica, política, administrativa y cultural que puedan fomentar la protección de la mujer contra toda forma de violencia, y evitar eficazmente la reincidencia en la victimización de la mujer como consecuencia de leyes, prácticas de aplicación de la ley y otras intervenciones que no tengan en cuenta la discriminación contra la mujer. (Centro Virtual de Conocimiento para Poner Fin a la Violencia contra las Mujeres y Niñas, 2012, págs. 1-15)

3.1.1.3. Situación actual de la violencia familiar o doméstica en el contexto de América Latina

América Latina, presenta altos índices de violencia contra la mujer, el informe de 2013 publicado por la OMS/OPS, refieren que la violencia contra la mujer llega a causar daños irreversibles, no sólo para la víctima sino también para su entorno familiar y la sociedad en su conjunto. Ante ello, innumerables instituciones le han dedicado espacio y tiempo a la prevención e intervención a esta problemática. La Organización de Naciones Unidas (ONU), en 1995, incluyó entre sus objetivos estratégicos la lucha contra la violencia hacia las mujeres. (González, 2017, págs. 1-10)

En 1998, declaró a la violencia de pareja como una prioridad internacional para los servicios de salud y en 2013 reiteró esta prioridad, estimulando la pronta acción a partir de datos encontrados en una pesquisa realizada y publicada, refiere datos como que el 38% de los asesinatos de mujeres en el mundo son producto de casos de violencia machista por parte de un compañero sentimental, parejas o exparejas, en contraste al de hombres muertos a manos de sus parejas, equivalente a un 6%. (Gonzales, 2017, págs. 1-10)

América Latina, es la región donde se presentan más asesinatos de mujeres por su género: 14 de los 25 países del mundo se encuentran con las tasas elevadas de femicidio y alrededor de 60.000 mujeres son asesinadas al año. Según ONU Mujeres, 1 de cada 3 mujeres en el mundo sufre violencia física o sexual a manos de un compañero sentimental. Según la encuesta regional que se efectuó en 18 países, citado por el ministro en su discurso inaugural, la violencia de género representa el 34% de los hechos de criminalidad registrados el año pasado en el país, cuando el promedio de América Latina es de 24%. “Es decir que estamos 10 puntos por encima”. (Gonzales, 2017, págs. 1-10)

El promedio de casos de violencia contra los niños, es del 25%, siete puntos porcentuales más elevados que el promedio de América Latina, que es del 18%. En cuanto a los asesinatos en razón de género, según el informe del Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe de la Comisión Económica para América Latina con datos de 2016 y 2017, El Salvador (10,2), Honduras (5,8), Belice (4,8), Trinidad y Tobago (3,0), Guatemala (2,6) son los países con mayor prevalencia en la región. En Sudamérica, “la mayor prevalencia se observa en Bolivia y Paraguay con tasas de 2,0 y 1,6 por cada 100.000 mujeres”. (Gonzales, 2017, págs. 10-15)

3.1.2. Contexto nacional

3.1.2.1. Situación actual de la violencia familiar o doméstica en el contexto boliviano

De acuerdo a Ley 348 para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia, la violencia a las mujeres se identifican 17 tipos de violencia contra las mujeres, entre las que destacan la violencia física, feminicidio, psicológica, mediática, simbólica, sexual, patrimonial, económica y laboral, entre otras. La violencia política se trata de manera específica en la ley 243 Contra el Acoso y la Violencia Política hacia las Mujeres. No obstante, en la realidad, estas formas de violencia no se presentan solas. El 39% de las mujeres afirma haber sufrido violencia psicológica, el 20,7% violencia física, el 15,3% violencia sexual y el 15,1 violencia económica, según datos extraídos del Ministerio de Justicia y el Instituto Nacional de Estadística (2017). Las mujeres sufren violencia sexual en gran medida por agresiones de sus parejas. El 44% de las mujeres casadas o en unión libre, en 2016 declaraba sufrir violencia en su relación de pareja. De las mujeres solteras el 51,9% fue agredida alguna vez, en datos del mismo año, el 21,2% de las solteras afirmaba haber sufrido de violencia sexual. (Anthony, 2019, pág. 5)

La violencia contra las mujeres en Bolivia y en muchos países del mundo constituye la violación de derechos humanos, que es tolerada y naturalizada, tanto por hombres como por mujeres, la misma es una problemática que afecta día a día a miles de mujeres en su integridad y dignidad como personas. Este tipo de violencia es una de las más frecuentes y generalizadas, que engloba en sí misma todos los demás tipos de violencia, está a su vez en muchos casos no es visibilizado por miedo a sufrir más violencia o a sufrir re-victimización, por las instancias públicas, donde se realiza las denuncias sobre este tipo de hechos.

3.1.3. Contexto institucional: Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima - SEPDAVI

El Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima – SEPDAVI, creada mediante la Ley Nro. 464, del 19 de diciembre de 2013, es una institución pública descentralizada, bajo tuición del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional encargado de brindar asistencia jurídica en el área penal, social y psicológica a la víctima de escasos recursos, durante actos iniciales y el proceso penal hasta la ejecución de la sentencia, promoviendo la reparación del daño y evitando la re-victimización. (Ayma, 2013, pág. 4)

El Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima atendió desde 2015 a 2017, 2.503 casos en todo el país. En La Paz, 961 casos; en Santa Cruz, 610, en Cochabamba 318, Oruro 334, Chuquisaca 255, Tarija 13 y Potosí 12 casos. De este total por género, las mujeres son las que más patrocinio precisaron en un total de 1.714 respecto a los varones en 789. Los delitos frecuentemente patrocinados son de violencia familiar o doméstica con 29%, lesiones graves 15%, estafa 11%, violación 9%, robo 6%, homicidio 5%, amenazas 5%, asesinatos 3% y otros 17%. (Arce, 2017, págs. 1-2)

En la ciudad de El Alto, en la gestión 2019, existe un incremento de mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica, muchas de estas mujeres que solicitaron ayuda a la institución, e son personas de bajos recursos económicos, por ello interviene SEPDAVI de manera gratuita, para que estas mujeres víctimas de diferentes tipos de violencia puedan continuar con sus procesos y denuncias sobre este tipo de hechos y otros que estén penados por el Código Penal, por consecuente esta sistematización trabajó con el delito de violencia familiar o doméstica, que es uno de los más frecuentes en la institución, teniendo un total de 36 casos en la gestión 2019, de los cuales las víctimas son mujeres, madres, esposas, hijas y concubinas.

3.2. Contexto geográfico

El Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima, se encuentra a nivel nacional en 7 departamentos de Bolivia; Santa Cruz, Cochabamba, Tarija, Oruro, Potosí, Chuquisaca y La Paz. En la ciudad de LA Paz se cuenta con dos oficinas; uno en el centro de la ciudad DE LA PAZ, siendo la oficina central que está ubicado entre la Av. Mariscal Santa Cruz y Calle Socabaya, en el Edificio Handal en las oficinas 701-715, la otra oficina se encuentra en la ciudad de El Alto, que

es en donde se realizó el proceso de la sistematización., esta central corresponde a la dirección base donde se abordó la sistematización.

SEPDAVI - EL ALTO

Escuela de Abogados del Estado piso 2 N° 109

Calle Martin Cárdenas, Z/ Ferropetrol

Cel. 72031690 – 67003851



3.2.1. Referencias históricas de la Ciudad de El Alto

«La reforma agraria de 1952 es el tercer hito que se puede marcar como referencial. El campesino vio la necesidad de buscar nuevas tierras y trabajarlas. El Alto era una opción». Por aquella época pre - revolucionaria, El Alto era propiedad de hacendados en su mayor parte: Julio Téllez, Jorge Rodríguez Balanza, Adrián Castillo Nava, Raúl Jordán Velasco, Francisco Loza, y la familia Zalles y serán estos mismos quienes inicien por esa época gestiones para urbanizar «sus propiedades». El primero de ellos, Julio Téllez, fundó la urbanización de Villa Dolores (el nombre de su esposa), la fecha de creación 14 de septiembre de 1942, siempre como parte del radio urbano de La Paz; allí empezó la historia de las más de quinientas urbanizaciones, que hoy conforman la ciudad de El Alto. Los nombres Adrián Castillo, Charapaquí, AllpaqUma, Achupalla, Yunkuyo, Qallpani, Ingenio, Alto Lima, Rio Seco, etc. son algunos de los nombres que van consolidando el espacio urbano de El Alto. (Jove, 2020, págs. 10-11)

En la década de los 70, se nota un crecimiento acelerado, gracias al plan de emergencia de vivienda, que construyó viviendas de interés social, por lo que se crean zonas urbanizadas como Ciudad Satélite y Río Seco, con el objetivo de expandir la Ciudad de La Paz, hacia estos lados y reducir la presión en la que se encontraba. En la década de los años 80, se inicia la construcción de viviendas de interés social, en los Distritos 2 y 3, a favor de los empleados públicos, principalmente de provincias y de otros departamentos como Oruro y Potosí.

En el año 1985, se produce otro hito histórico, que se identifica en esta Ciudad, es la Relocalización Minera, mediante el Decreto Supremo N.º 21060, que produjo un movimiento migratorio de familias mineras, hacia la Ciudad de El Alto, a zonas marginales sin servicios básicos.

En 1982 se crea la Alcaldía Distrital de El Alto, mediante Ordenanza Municipal, y el 6 de marzo de 1985, El Alto se convierte en la Capital de la Cuarta Sección de la Provincia Murillo, instituyéndose la Honorable Alcaldía de El Alto y la Junta Municipal, con la posesión de las primeras autoridades municipales elegidas por sufragio general, dando lugar a la división administrativa de la metrópoli al elevarse a El Alto a rango de Ciudad.

El Alto en el año 2003, se levantó por la defensa de los recursos hidrocarburíferos (gas y petróleo) en la llamada “Guerra del Gas”, bajo el lema “El gas no se vende, ni por Chile ni por Perú” y “Si, a la Industrialización”, pobladores de El Alto se movilizan contra las políticas de un gobierno ajeno a los intereses nacionales. La lucha contra el régimen de Gonzalo Sánchez de Lozada, produjo cerca de 70 muertos y más de centenar de heridos, logrando luego la renuncia del ese gobierno neoliberal.

Nuevamente en mayo y junio del 2005, el pueblo alteño, junto a otras ciudades del país, exige la nacionalización de los hidrocarburos, la Asamblea Constituyente y Juicio de Responsabilidades, y por las presiones ejercidas por las movilizaciones, el congreso Nacional en Sucre aceptó la renuncia de Carlos de Mesa, el pueblo obligó a renunciar a la sucesión a Hormando Vaca y Mario Cossío asumiendo la Presidencia el Dr. Eduardo Rodríguez Veltze para convocar a las elecciones generales.

Ciudad de intensos contrastes, poco a poco se convierte en el crisol de la nación boliviana, ya que recibe inmigrantes del área rural y de las áreas urbanas; en la Guerra el Gas que se protagonizó en octubre de 2003, la mayor parte de los fallecidos eran jóvenes y desempleados.

El Alto obtuvo su certificado de nacimiento el 6 de marzo de 1985, con la declaración de capital de la cuarta sección de la provincia murillo, los originarios antes lo llamaban al lugar «Alaj Pacha» (tierra en el cielo), posteriormente se denominó «Cruz Pata» (con la cruz arriba), por el monumento al corazón de Jesús y después «AltupataMarka» (Pueblo de Arriba), finalmente en 1988, por ley 561, el Alto tubo rango de ciudad.

El Alto, era considerado un barrio alejado del centro de La Paz, cuya dependencia territorial era del Municipio de la ciudad de La Paz; el crecimiento de su población debido a los inmigrantes del resto del país, en especial recién llegados de las áreas rurales quienes buscan una oportunidad en «la ciudad». Debido a este factor migratorio, la ciudad del El Alto (que cuenta con su propia municipalidad) se considera una urbe moderna, de casas nuevas y pobres. Y sus zonas y el inminente impulso de los vecinos para organizarse, de donde emergerá este pueblo emergente luchador y pujante. (Jove, 2020, págs. 10-11)

3.2.2. Aspectos poblacionales de la Ciudad de El Alto

EL Municipio de El Alto, es capital de la cuarta sección de la Provincia Murillo del Departamento de La Paz, situada al oeste de Bolivia, está dividido en 14 distritos municipales, situada al oeste de Bolivia a una altitud de 4.150 a 4.010 m.s.n.m. en la meseta altiplánica. La posición geográfica es de 16°30´ latitud sur y 68°12´longitud oeste. Tiene una población de 848.000 habitantes (Censo 2012).

El 6 de marzo de 1985, el Congreso Nacional aprobó la Ley 728, creando la Cuarta Sección Municipal de la provincia Murillo, con su capital El Alto, fue elevada al rango de ciudad, por la Ley 1014 de fecha 26 de septiembre de 1988; el mismo que dio lugar a la división de la ciudad de La Paz y El Alto.

Limita al norte con el cantón Zongo, capital de la tercera sección de la provincia murillo; al oeste el Municipio de Laja, Provincia Los Andes; al suroeste con el Municipio de Viacha Provincia

Ingavi; al sur este con el cantón Achocalla, provincia Murillo y al este con el Municipio de La Paz. (Jove, 2020, págs. 10-11)

3.3. Contexto institucional de SEPDAVI

3.3.1. Misión

Proporcionar ayuda legal pronta y oportuna con el correspondiente apoyo psicológico y social a toda víctima de escasos recursos en cada oportunidad que esta lo requiera. (Ayma, 2013, págs. 2-5)

3.3.2. Visión

El Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima será una institución con presencia en todo el territorio nacional brindando su servicio de forma eficiente, eficaz y transparente a los sectores sociales que más lo necesitan. (Ayma, 2013, págs. 5-10)

3.3.3. Objetivos de la institución

➤ Objetivo general

Garantizar el acceso a la justicia a todas las personas de escasos recursos víctimas de delitos. (Ayma, 2013, págs. 5-10)

➤ Objetivos específicos

- Proporcionar a la víctima patrocinio legal.
- Proporcionar asistencia psicológica efectiva.
- Realizar un Trabajo Social específico.
- Proporcionar un apoyo administrativo eficiente y eficaz. (Ayma, 2013, págs. 5-10)

3.3.4. Finalidad de Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima - SEPDAVI

El Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima tiene por finalidad garantizar el acceso a la justicia a la persona de escasos recursos económicos que sea víctima de un delito, brindándole patrocinio legal, asistencia social y psicológica durante actos iniciales y el proceso penal hasta la

ejecución de la sentencia, promoviendo la reparación del daño y evitando fundamentalmente la re victimización. (Ayma, 2013, pág. 11)

3.3.5. Servicio que brinda la institución Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima - SEPDAVI

SEPDAVI tiene como función específica la de brindar asistencia jurídica en el área penal, apoyo psicológico y social a personas víctimas de un delito que este penado por el Código Penal, la misma tiene que ser una víctima de escasos recursos económicos que no pueda pagar un abogado particular. (Ayma, 2013, pág. 11)

3.3.6. Delitos que atiende Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima - SEPDAVI

El Servicio Plurinacional de asistencia a la Víctima, tiene la atribución de atender delitos tipificados en el Código Penal como ser:

- Delitos contra la libertad sexual
- Delitos contra la moral sexual
- Ultraje al pudor publico
- Delitos contra la propiedad
- Estafa y otras defraudaciones
- Delitos contra la integridad corporal y la salud
- Abandono de niños o de otras personas incapaces
- Trata y tráfico de personas
- Delito contra la dignidad del ser humano
- Delitos contra la libertad
- Delitos contra la inviolabilidad del domicilio
- Delito contra la salud publica
- Delitos contra la industria y comercio
- Delito contra la familia
- Delito contra el matrimonio y estado civil
- Delitos contra deberes de asistencia familiar
- Delitos de violencia económica y patrimonial

- Delitos de la vida y la integridad corporal
- Falsificación de documentos en general
- Delitos contra la seguridad común. (Plan Estratégico Institucional , 2016-2020, pág. 10)

3.3.7. Prestación del servicio

- La asistencia jurídica en el área penal, psicológica y social a las víctimas de escasos recursos, es gratuita.
- Si el Servicio demostrara que estos servicios han sido otorgados a personas que proporcionan información falsa sobre su situación socio-económica, podrá proceder a la reclamación formal de los recursos otorgados hasta su devolución, de acuerdo a los aranceles establecidos por el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.
- Las solicitudes y requerimientos efectuados por el servicio a instituciones públicas o privadas, se viabilizan con prontitud y de forma gratuita. (Ayma, 2013, pág. 14)

3.3.8. Requisitos para el acceso al servicio

1. Estar en situación de víctima, conforme a lo establecido en la Ley 464.
2. No contar con patrocinante particular.
3. Que la víctima no cuente con los recursos económicos necesarios para canalizar el procesopenal a través de patrocinante particular. (Ayma, 2013, pág. 16)

3.3.9. Derechos de la víctima

1. Ser informada oportunamente de los derechos que en su favor establece la Constitución Política del Estado, Tratados y Convenios Internacionales en materia de derechos humanos, así como del desarrollo del proceso penal y de los efectos legales de sus actuaciones dentro de mismo.
2. Recibir asesoría jurídica por el Servicio, y en su caso ser asistidos por intérpretes o traductores.
3. Que el Ministerio Público le preste los servicios que constitucionalmente tienen encomendados, con legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, profesionalismo, eficiencia, eficacia y con la máxima diligencia.

4. Ser escuchada por el fiscal o el juez de garantías, antes de decidirse la suspensión o el término del procedimiento.
5. Recibir un trato respetuoso en resguardo a su dignidad humana.
6. Que se le procure justicia de manera pronta, gratuita e imparcial dentro de la tramitación del proceso penal.
7. Contar con todas las facilidades para identificar al probable responsable.
8. Ser atendida de forma oportuna, inmediata y prioritaria por el médico forense y los servicios del sistema de salud.
9. Solicitar las medidas de protección judicial y extra judicial para proteger su vida, dignidad, identidad e integridad física y psicológica, bienes, posiciones o derechos, incluyendo los de los familiares directos y de los testigos en su favor, contra todo acto de presión, intimidación y represalia, o bien cuando existan datos suficientes que demuestren que estos pudieran ser afectados por los probables responsables del delito o terceros implicados, conforme a normativa vigente.
10. Promover medidas para facilitar o asegurar debidamente la reparación del daño sufrido a consecuencia del delito.
11. Demandar la indemnización por los daños y perjuicios sufridos.
12. Ser notificada de todas las actuaciones y resoluciones dentro del proceso penal.
13. Solicitar el cambio del abogado patrocinante, cuando este incumpla las funciones establecidas en la Ley 464.
14. Otros derechos que estén reconocidos por la Ley. (Ayma, 2013, pág. 16)

3.3.10. Obligaciones de la víctima

1. Mantener absoluta confidencialidad respecto a su situación de protección y medidas de seguridad que se le otorguen.
2. No revelar ni utilizar información relativa al caso para obtener ventajas en su provecho o de terceros.
3. Someterse al o los exámenes o tratamientos respectivos, cuando corresponda.
4. Autorizar, cuando sea necesario, la práctica de pruebas psicológicas a las niñas, niños y adolescentes, e incapaces que se encuentren bajo su representación o guarda, siempre que no sean perjudiciales para ellos.

5. Abstenerse de concurrir a lugares que impliquen riesgo para la persona protegida.
6. Abstenerse de frecuentar o comunicarse con personas que puedan poner en situación de riesgo su propia seguridad o de su familia.
7. Proporcionar a las autoridades la información que le sea requerida sobre el hecho investigado.
8. Respetar a las autoridades y demás personal encargado de velar por su protección.
9. Participar activamente del proceso legal iniciado a su favor.
10. Cubrir costos y costas cuando exista sentencia absolutoria a consecuencia de la falsedad en la información proporcionada por la víctima. (Ayma, 2013, pág. 18)

3.3.11. Cesación del servicio

1. Se encuentre falsedad en la información proporcionada por la víctima, sin perjuicio de las responsabilidades en que ésta hubiera incurrido.
2. La víctima desista de la acción de conformidad a lo establecido en la normativa penal.
3. La víctima tenga patrocinante particular o contrate los servicios profesionales particulares.
4. Incumpla sus obligaciones establecidas en la normativa vigente. (Ayma, 2013, pág. 19)

3.3.12. Funciones de Trabajo Social en SEPDAVI

Las funciones de la trabajadora Social en la Institución SEPDAVI, se basa en el marco de la Ley Nro. 464 donde la misma cumple las funciones que indica la Ley, las cuales son las siguientes:

1. Indagar y evaluar la realidad socio-económica de la víctima que haya solicitado el servicio, y elaborar el informe correspondiente a la Coordinadora o Coordinador Departamental. (Ayma, 2013, pág. 27)
2. Colaborar con el trabajo de la Abogada o el Abogado patrocinante, para obtener elementos de convicción, consistentes en pruebas testificales y documentales, mediante la investigación social, contemplando las perspectivas de género, generacional e interculturalidad.
3. Realizar visitas periódicas al domicilio de la víctima, con el fin de obtener información sobre aspectos socio-económicos de la misma.

4. Elaborar informes sociales que sean solicitados por la Coordinadora o el Coordinador Departamental, o por la Abogada o el Abogado patrocinante.
5. Cumplir toda otra actividad asignada por la Directora o el Director General Ejecutivo y la Coordinadora o el Coordinador Departamental, relacionada con el ejercicio de sus funciones.
6. Articular sus acciones con las o los profesionales que integran el Servicio, en procura de la mejor defensa y asistencia integral a la víctima.
7. Promover y gestionar en favor de la víctima, otros servicios con instituciones públicas y privadas, cuando éstas lo requieran.
8. Otras establecidas por reglamento.

3.3.13. Problemáticas atendidas en el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima en la gestión 2019

El Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima en la ciudad de El Alto, a través del conteo de casos, muestra el total de casos atendidos, a los cuales se les dio patrocinio para que continúen o realicen la denuncia formal, también se observa la totalidad de casos que corresponden a diferentes delitos atendidos, los cuales ingresan a la institución. En el siguiente cuadro se puede observar los casos atendidos en la gestión 2019.

CUADRO Nro. 2

Atención de casos en el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima – SEPDAVI, El Alto 2019, son:

DELITO	NÚMERO DE CASOS	DELITO	NÚMERO DE CASOS
VIOLENCIA FAMILIAR O DOMESTICA	36	INTENTO DE FEMINICIDIO	2
LESIONES GRAVES Y LEVES	15	PROXENETISMO	1

ABUSO SEXUAL	12	EJERCICIO INDEBIDO DE LA PROFESIÓN	1
VIOLACIÓN INFANTE, NIÑO, NIÑA Y ADOLESCENTE	11	ALLANAMIENTO DE SU DOMICILIO Y SUS DEPENDENCIAS	1
LESIONES GRAVÍSIMAS	11	HURTO	1
VIOLACIÓN	8	ABUSO DE FIRMA EN BLANCO	1
FEMINICIDIO	6	EJERCICIO INDEBIDO DE LA PROFESIÓN	1
ASESINATO	6	DAÑO CALIFICADO	1
ESTAFA	5	ACUSACIÓN Y DENUNCIA FALSA	1
AVASALLAMIENTO	4	OTROS ESTRAGOS	1
ESTUPRO	3	FALSEDAD MATERIAL	1
TRATA DE PERSONAS	3	HOMICIDIO	1
ROBO AGRAVADO	3	TOTAL	141
ESTELIONATO	3		
HOMICIDIO Y LESIONES GRAVES GRAVÍSIMAS EN ACCIDENTE DE TRANSITO	2		

Datos obtenidos de cuaderno de designación de abogados de la gestión 2019 (Fuente: (2019 Elaboración propia)

En la gestión 2019, se atendieron 141 casos correspondientes a diferentes delitos, de los cuales 36 casos de violencia familiar y doméstica, los casos de lesiones graves y leves fueron 15 casos, abuso sexual 12 casos, violación Niña, Niño o Adolescente 11 casos, lesiones gravísimas 11 casos, violación 8 casos, feminicidio con 6 casos, asesinato 6 casos, estafa 5 casos, avasallamiento 4 casos, estupro 3 casos, trata de personas 3 casos, robo agravado 3 casos, estelionato 3 casos, homicidio y lesiones graves y gravísimas en accidente de tránsito 2 casos, intento de feminicidio 2 casos, proxenetismo 1 caso, allanamiento de su domicilio y sus dependencias 1 caso, abuso de firma en blanco 1 caso, ejercicio indebido de la profesión 1 caso, daño calificado 1 caso, acusación y denuncia falsa con 1 caso, otros 1 caso, falsedad material con 1 caso y homicidio 1 caso.

Estos son los delitos que atiende SEPDAVI, mismos son penados por el Código Penal, la institución otorga patrocinio legal, social y psicológico a las víctimas de las que son vulnerados sus derechos, mismas no cuentan con recursos económicos necesarios para pagar un abogado particular y esto es corroborado por la Trabajadora Social de la institución. Como se observa en el cuadro el incremento de mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica es alarmante, puesto que se vulnera sus derechos y muchas de estas mujeres no denuncian el hecho y solo lo hacen cuando el hecho es repetitivo.

3.3.14. Procedimientos técnicos y básicos aplicarse por el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima SEPDAVI – El Alto

El Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima es dependiente del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, este servicio que se brinda es gratuito, puesto que pertenece al Estado Plurinacional de Bolivia. Tiene la finalidad de garantizar el acceso a justicia a la persona de escasos recursos económicos, por otra parte, el servicio tiene trato preferente con; Niñas, Niños y Adolescentes, personas adultas mayores y mujeres en situación de violencia en el marco de la Ley N.º 348. La organización y funcionamiento de SEPDAVI, son establecidas bajo la Ley N.º 464.

Los pasos para recepcionar al o a la solicitante, por parte del equipo multidisciplinario son los siguientes:

1. Inicio del filtro: Área Legal

➤ Aceptación del caso y la aplicación de la jurisdicción de SEPDAVI

Teniendo en cuenta que SEPDAVI se encuentra a nivel nacional, en el caso de la Ciudad de El Alto, cuando se acepta un caso se toma en cuenta tres situaciones; la ubicación del lugar de los hechos, el domicilio de la víctima y } que el delito sea penado por el código penal.

2. Derivación al área social: Trabajo Social

➤ Recepción del caso y ámbito de intervención de SEPDAVI

Una vez realizada la orientación y filtro legal, se recepciona el caso y es derivado al área de Trabajo Social, quien eventualmente debe realizar las siguientes tareas:

1. Llenar la ficha social en el sistema informático de Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima.
 - a. Datos generales de la víctima
 - b. Tipología familiar
 - c. Situación socioeconómica
 - d. Condición de habitabilidad
 - e. Datos de salud
 - f. Antecedentes judiciales
 - g. Relación de los hechos
 - h. Delito
 - i. Grupo familiar
2. Se hace firmar al o la solicitante la declaración jurada, donde se compromete que todos los datos proporcionados son reales y verídicos.
3. Se programa día, hora para la realización de la visita domiciliaria al o la solicitante
 - a. Se realiza la valoración socioeconómica
 - b. Se designa al abogado patrocinante con quien el o la solicitante llevara el proceso penal.
4. Intervienen las siguientes áreas:
 - a. Social: para la recolección de datos preliminares y evaluaciones socioeconómicas correspondientes.
 - b. Psicológica: para evaluación preliminar, si corresponde, realiza las terapias correspondientes.

- c. Legal: en primera instancia realiza la orientación correspondiente y verifica que el delito, sea penado por el código penal, en segunda instancia, la o el solicitante es con quien tiene contacto directamente, puesto que él se asesora y continúan con el proceso correspondiente, garantizando el acceso a justicia.

➤ **Intervención de Trabajo Social**

La intervención es esta institución está enmarcada en el filtro social, donde las funciones que se realizan son; asistencia social, dando una respuesta social a la problemática de la solicitante que en ese momento se encuentra en una situación de desventaja, cuando se solicita el auspicio, se brinda un servicio social organizado, evaluado, orientado y coordinado, si el caso lo requiere se realiza la función de gestión social. Entendiendo como una incidencia en sistemas de poder y de decisión, haciendo participe a entidades superiores que promuevan el desarrollo y bienestar de la o el solicitante, con la finalidad de brindar un servicio eficiente y eficaz en favor del o la víctima.

Posteriormente, se realiza la función de investigación social, esta acción permite conocer lo posible, lo eminente, todo esto con el fin de obtener conocimientos determinados de aspectos de la realidad social, para así de esta manera poder intervenir de forma oportuna como Trabajo Social. Para esto se realiza las siguientes actividades:

- ★ Llenado de ficha social: El área de Trabajo Social, llena los datos de las y los solicitantes y registra en el sistema de información del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima - SEPDAVI, con la finalidad de tener un registro de toda la población que solicita el auspicio, con este registro se hace un seguimiento, velando que la víctima tenga una óptima asistencia de todas las áreas; legal, social y psicológica.
- ★ Investigación social: La intervención de la Trabajadora Social deberá estar orientada a:
 - Conocer el grupo familiar y el tipo de familia según su funcionalidad.
 - Establecer la situación de la vivienda, alimentación, educación de los hijos, condiciones de vida, salud de la familia, etc.
 - Establecer la actividad laboral y fuente de ingreso económico del o la solicitante y otros datos (extractó de deuda en el banco, si tiene deuda, boletas de pago, si trabaja en alguna empresa, donde perciba un ingreso fijo).
 - Obtener documentos necesarios (certificado médico forense, documento de identidad).

➤ **Intervención psicológica**

La intervención de la psicóloga, una vez que ingresa la o el solicitante a la institución, hace una evaluación de la situación por la que atraviesan las o los solicitantes, si en caso fuera necesario, realiza terapias, hasta ver una mejoría por parte de las o los solicitantes. Las actividades que realiza la psicóloga son las siguientes:

1. Procurar una relación de confianza con la víctima, para obtener la suficiente información.
2. Indagar y evaluar el riesgo para tomar decisiones que apoyen prioritariamente la participación de la víctima en el proceso penal.
3. Proponer en coordinación con la Abogada o el Abogado patrocinante designado, la credibilidad del relato como medio de prueba.
4. Realizar entrevistas individuales o en grupo, a la familia de la víctima.

El trabajo que realiza la psicóloga de SEPDAVI, está basada bajo la Ley N.º 464.

➤ **Intervención legal**

La intervención legal que brinda SEPDAVI, en un primer momento es la orientación legal, donde esta área se encarga de explicar los servicios que brinda la institución y cuáles son los pasos que se seguirán en el proceso penal. El abogado o también llamado patrocinador debe cumplir las siguientes funciones:

1. Proporcionar a la víctima orientación legal e información oportuna durante el desarrollo del proceso penal.
2. Ejercer defensa técnica sin necesidad de representación, con todas las facultades procesales contempladas en la Ley.
3. Gestionar el establecimiento de condiciones especiales de trato diferenciado para la recepción del testimonio de la víctima de delito contra la integridad sexual o cuando ésta sea menor de edad.

3.3.15. Trabajo Social en el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima - SEPDAVI

El área de Trabajo Social, se encuentra a cargo de una Trabajadora Social, donde los objetivos del área social son los de: conocer, explicar y evaluar la situación de la o el solicitante, quien en ese momento se encuentra en una situación vulnerable, pues para que acudan a la institución se les

vulnerable un derecho y solicitan el apoyo legal, social y psicológico. Trabajo Social se encarga de coadyuvar en la solución del problema de las o los solicitantes que requiera o soliciten el servicio, por otro lado, brinda una atención con celeridad, eficacia, calidad y calidez de atención con el fin de lograr y contribuir al bienestar social de los solicitantes.

En el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima - SEPDAVI, el área de Trabajo Social ejerce principalmente tres funciones de:

- Asistencia Social, es la parte esencial de la respuesta social organizada e institucionalizada, es el proceso y mecanismo social a través del cual se posibilita; el servicio social organizado para la atención a personas, grupos y comunidades que se encuentran en desventaja o en situaciones de dificultad riesgo o social. El acceso a determinados recursos sociales necesarios para encarar un problema social y generar condiciones para mejorar la calidad de vida de los sujetos sociales. (Trabajo Social, 2005, págs. 31-32)
- Investigación Social, es una función asumida en tanto proceso que permite el acceso y producción de conocimientos relativos al objeto disciplinario, es la función que permite conocer lo posible de lo trascendente. (Ídem., Pág. 32-32)
- Gestión Social, requiere una dimensión política al incidir en sistemas de poder y de decisión e involucrar en diferentes niveles de participación en la gestión social del desarrollo. (Ídem., Pág. 32-32)

Como técnicas se utilizan las entrevistas estructuradas y semi estructuradas y las visitas domiciliarias, se hace una investigación social a profunda de la realidad social de los y las solicitantes fundamentalmente. La oficina del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima – SEPDAVI, cuenta con tres ambientes amplios, que está dividido en cinco oficinas, tres son para el área legal, uno compartido para el área social y un ambiente para el área de psicología y una sala de espera.

3.3.16. Estructura organizacional – general

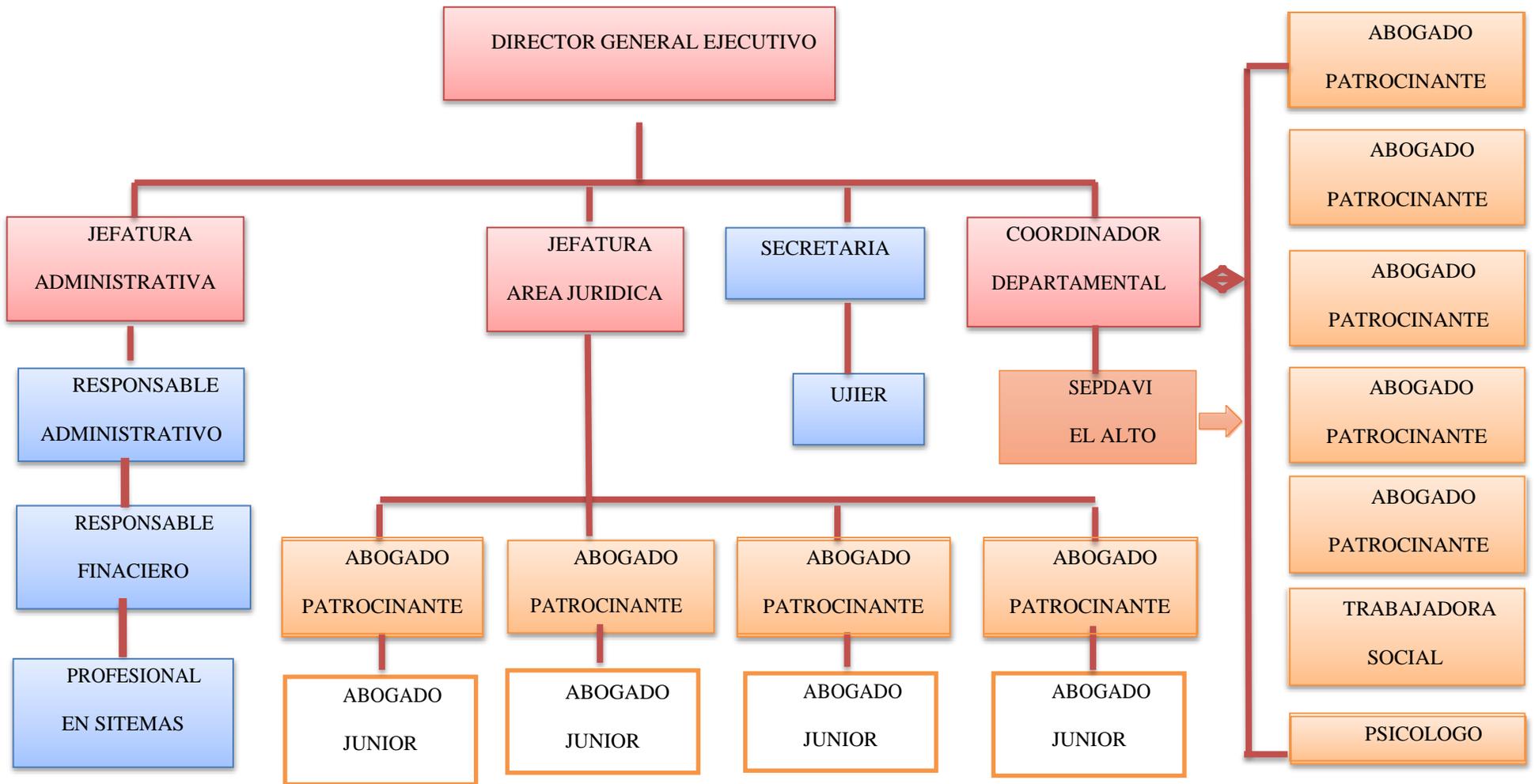


Figura 1 Plan Estratégico Institucional (Fuente: Elaboración propia 2019)

3.4. Marco Normativo

En Bolivia, existen muchas leyes y tratados internacionales que protegen a las mujeres tanto su integridad física y emocional, es muy importante que la población tanto hombres como mujeres conozcan estas leyes y que autoridades de gobiernos; departamentales y municipales cumplan en su totalidad aplicando estas leyes, más cuando se trata de proteger mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica, evitando que la violencia se convierta en cifras de feminicidios.

3.4.1. Marco Normativo Internacional

3.4.1.1. Tratados Internacionales

Las Obligaciones de los Estados frente a la violencia contra las mujeres en el Derecho Internacional, refiere al ordenamiento jurídico vigente en la esfera internacional y regional, consagran el derecho de las mujeres a la vida, libertad, integridad física, psíquica, sexual, dignidad y a la no discriminación en el marco de una vida libre de violencia.

El Derecho Internacional de los derechos humanos ha desarrollado un cuerpo de normas, estándares y principios para alcanzar la plena vigencia de los derechos de las mujeres en el mundo. En particular, los tratados de derechos humanos de las mujeres son instrumentos jurídicamente vinculantes que establecen estándares adecuados para el reconocimiento del derecho de las mujeres a vivir una vida sin violencia, así como mecanismos de monitoreo de los Estados que los han ratificado, obligándose a su cumplimiento. Por otra parte, a través de la reciente reforma de las constituciones nacionales, algunos países de la región han incorporado los tratados internacionales de derechos humanos con jerarquía superior o igual a las leyes del Estado, lo que facilita la aplicación normativa por parte de los tribunales de justicia locales, al haberse adoptado los criterios que fijan los órganos encargados de su interpretación y aplicación. (Feminicidio en Bolivia Informe Defensorial, 2012; Pág. 21, 22)

En Bolivia, la Constitución Política del Estado (Arts. 410 y 256), establece que el bloque de constitucionalidad está integrado por los Tratados y Convenios Internacionales en materia de Derechos Humanos y que aquéllos que declaren derechos más favorables a los contenidos en la

Constitución, se aplicarán de manera preferente sobre ésta. También hace mención en el Artículo 13 párrafo IV: “Los tratados y convenios internacionales ratificados por la Asamblea Legislativa Plurinacional, que reconocen los derechos humanos y que prohíben su limitación en los Estados de Excepción prevalecen en el orden interno. Los derechos y deberes consagrados en esta Constitución se interpretarán de conformidad con los Tratados internacionales de derechos humanos ratificados por Bolivia”. Como también en el Artículo 14 párrafo III: “El Estado garantiza a todas las personas y colectividades, sin discriminación alguna, el libre y eficaz ejercicio de los derechos establecidos en esta Constitución, las leyes y los tratados internacionales de derechos humanos”. (Ídem, pág. 21-22)

El Estado boliviano al ratificar instrumentos internacionales de Derechos Humanos, se obliga a cumplir con tres grandes grupos de obligaciones, respetar, proteger y hacer efectivos estos derechos: Respetar, significa sencillamente no interferir con su disfrute. Proteger, significa adoptar medidas para garantizar que terceras partes no interfieran con su disfrute. Hacer efectivos, significa adoptar medidas progresivas que permitan el disfrute efectivo del derecho de que se trate. Esta obligación en ocasiones se subdivide en las obligaciones de facilitar y de poner los medios necesarios para la realización del derecho. La primera se refiere a la obligación del Estado de llevar a cabo explícitamente actividades que fortalezcan la capacidad de las personas para satisfacer sus propias necesidades. La obligación de “poner los medios necesarios” va un paso más allá, pues supone la prestación directa de servicios si los derechos de que se trata no pueden realizarse de otro modo. (Ídem. Pág. 21, 22)

3.4.1.2. Cronología de compromisos en las políticas y acuerdos internacionales

Décadas de esfuerzo realizados en acciones de incidencia, liderados por el movimiento de mujeres y organizaciones de base a lo largo de todas las regiones, llevaron al reconocimiento de la violencia contra las mujeres y las niñas como una manifestación de la sistemática discriminación de género e inequidad, una violación a los derechos humanos y un perjuicio para el desarrollo. Los históricos acontecimientos señalados, destacan el impulso a la acción y la creciente atención a la violencia contra la mujer en la agenda regional e internacional. (ONU Mujeres, 2010, págs. 2-10)

Inicios del Siglo XX: La trata y explotación sexual fueron identificadas como una preocupación al interior de las convenciones internacionales.

1975-1985: Las acciones de incidencia desarrollada durante la Década de las Mujeres de las Naciones Unidas, condujo a que el tema cobrara una creciente importancia en la agenda internacional. Si bien tuvo como enfoque inicial la violencia doméstica, después el tema logró expandirse y cubrir varias formas de violencia a la mujer (violencia doméstica, trata y explotación sexual, violencia hacia mujeres que sufren prisión y durante conflictos armados), así como sus vínculos con el desarrollo, la paz y la equidad de género. (Ídem. Pág. 3-10)

1979: La Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer o CEDAW fue adoptada (entró en vigor en 1981) y su Protocolo Opcional (2000). Es un instrumento legalmente vinculante que define la discriminación contra la mujer, identifica varias formas en que se manifiesta y establece una agenda de acción nacional para eliminar todas las formas de discriminación contra la mujer. Donde los Estados están obligados al cumplimiento del mismo.

1985: Resolución de la Asamblea General sobre la Violencia Doméstica adoptó. (Ídem. Pág. 3-10)

1993: La coordinación de acciones de incidencia llevadas a cabo por el movimiento de mujeres y los gobiernos durante la Conferencia Mundial de Derechos Humanos lograron el reconocimiento de la violencia contra las mujeres como una violación de los derechos humanos y pidieron la designación de un Relator especial sobre la violencia contra las mujeres en la Declaración y Programa de Acción de Viena y contribuyó a la Declaración sobre la eliminación de la violencia contra las mujeres. (Ídem. Pág. 3-10)

1993: Se adoptó la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia Contra las Mujeres (1993) constituyendo un importante hito por proporcionar un marco tanto para el análisis como para la acción a nivel nacional e internacional. (Ídem. Pág. 3-10)

1994: El Relator Especial sobre la violencia contra las mujeres, sus causas y consecuencias fue designado para requerir y recibir información sobre las causas y consecuencias de la violencia contra mujeres de los gobiernos, de órganos creados en virtud de tratados, de agencias especializadas y de otros relatores especiales, así como de organizaciones intergubernamentales y no gubernamentales, respecto a: la adopción de las medidas recomendadas; las formas y medios usados a nivel nacional, regional e internacional para eliminar la violencia contra las mujeres y sus

causas, así como para remediar sus consecuencias. El Relator Especial emite tanto Informes de sus visitas a los países como Informes Anuales temáticos en esta materia. (Ídem. Pág. 3-10)

1994: La Conferencia Internacional sobre Población y Desarrollo derivó en el reconocimiento de los vínculos existentes entre la violencia contra las mujeres, la salud reproductiva y los derechos reproductivos, así como las consecuencias que tiene la violencia doméstica en la salud, incluyendo desde prácticas tradicionales nocivas tales como la mutilación genital o amputación de órganos genitales femeninos (FGM/C), hasta el creciente riesgo de que las mujeres contraigan HIV y SIDA como resultado de la violencia. El Programa de Acción hizo un llamado a los gobiernos para tomar medidas legales y en sus políticas para hacer frente y prevenir la violencia contra las mujeres y niñas. (Ídem. Pág. 3-10)

1994: La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará) fue adoptada. Fue el primer y único instrumento legalmente vinculante a nivel regional sobre violencia contra las mujeres (Ídem. Pág. 3-10)

1995: La Plataforma de Acción de Beijing identificó áreas específicas de acción para los gobiernos en cuanto a prevenir y hacer frente a la violencia contra las mujeres. El tema de violencia contra las mujeres figura como un capítulo y una de las doce áreas de acción prioritaria, con una amplia definición de formas de violencia. (Ídem. Pág. 3-10)

1996: El Fondo de Fiduciario en apoyo a las medidas para eliminar la violencia contra la mujer de las Naciones Unidas fue establecido mediante la resolución 50/166 en la Asamblea General de las Naciones Unidas de 1996, como el único mecanismo de financiamiento multilateral de apoyo a esfuerzos locales, nacionales y regionales para erradicar la violencia contra las mujeres y niñas. Este fondo está administrado por el Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer, UNIFEM, en representación del sistema de las Naciones Unidas. (Ídem. Pág. 3-10)

1998: La Corte Penal Internacional (en vigor desde 2002) fue establecida para el procesamiento de crímenes de violencia sexual basados en género en el contexto de los crímenes de guerra, crímenes contra la humanidad y genocidio. Asimismo, esta Corte estableció una Unidad para temas de Género y Niñez para mejorar la investigación y procesamiento de crímenes relacionados a la

inequidad de género, incluyendo la violación y otras formas de violencia sexual perpetradas contra mujeres y niñas. (Ídem. Pág. 3-10)

1999: El 25 de Noviembre fue designado como el Día Internacional de las Naciones Unidas para la eliminación de la violencia contra las mujeres (que asimismo marcó formalmente que las Naciones Unidas se sumaran a los 16 Días de Activismo contra la Violencia de Género proclamada y conmemorada por el movimiento internacional de mujeres desde 1991.) (Ídem. Pág. 3-10)

2000: La Resolución 1325 del Consejo de Seguridad fue aprobada, demandando medidas especiales de protección para mujeres y niñas en los conflictos armados y enfatizando la responsabilidad de todos los Estados para poner fin a la impunidad de los perpetradores. (Ídem. Pág. 3-10)

2002: La Convención sobre la Prevención y la Lucha contra la trata de mujeres y niñas para la prostitución de la Asociación para la Cumbre de la Asociación del Asia Meridional para la Cooperación Regional (SAARC), fue adoptado, siendo un instrumento legalmente vinculante.

2003: El Protocolo a la Carta Africana sobre los Derechos Humanos y de los Pueblos sobre los Derechos de las Mujeres en el África fue adoptado, con un artículo dedicado a la violencia contra las mujeres (4) en adición a referencias existente a lo largo del Protocolo.

2006: El Secretario General publicó su Estudio a Fondo sobre Todas las Formas de Violencia contra la mujer, siendo el primer informe integral en la materia. Resoluciones Anuales han sido adoptadas cada año por la Asamblea General desde la Intensificación de esfuerzos para eliminar la violencia contra las mujeres. (Ídem. Pág. 3-10)

2008: El Secretario General de las Naciones Unidas lanzó una campaña global sin precedentes, Únete para poner fin a la violencia contra las Mujeres, demandando a los gobiernos, sociedad civil, organizaciones de mujeres, jóvenes, sector privado, medios de comunicación y a todo el sistema de las Naciones Unidas a:

- 1) Adoptar y hacer cumplir leyes para tratar y sancionar todas las formas de violencia contra las mujeres;
- 2) Adoptar e implementar planes de acción nacional multisectorial;

- 3) Fortalecer la recolección de datos sobre la prevalencia de la violencia contra mujeres y niñas;
- 4) Elevar la conciencia del público y la movilización social;
- 5) Tratar la violencia sexual durante los conflictos para el año 2015.

2009: El Consejo de Seguridad adoptó la Resolución 1888, sobre el tema de violencia sexual en situaciones de conflictos armados, realizando acciones concretas como: pedir la designación de un representante especial ante el Secretario General al respecto; la convocatoria de expertos en legislación internacional así como consejeros/asesores sobre la paz de las mujeres a fin de fortalecer las respuestas ante la violencia sexual ocurrida durante los conflictos; y requerir informes anuales acerca del cumplimiento de la resolución. (Ídem. Pág. 3-10)

2009: El Consejo de Seguridad adoptó la Resolución 1889, buscando fortalecer el cumplimiento de la Resolución 1325, abordando específicamente la escasa participación de las mujeres y los limitados fondos o recursos con los que cuentan para suplir sus necesidades (incluyendo la seguridad física y el acceso a servicios) en períodos posteriores a los conflictos armados y de consolidación de la paz. (Ídem. Pág. 3-10)

2010: El Consejo de Derechos Humanos adoptó la Resolución 14/12 sobre la intensificación de los esfuerzos para eliminar todas las formas de violencia contra la mujer.

2010: El Consejo de Seguridad adoptó la Resolución 1960, que reafirma los compromisos adquiridos para abordar la violencia sexual durante los conflictos.

2011: El Consejo de Europa adoptó la Convención sobre la prevención y lucha contra la violencia hacia la mujer y la violencia doméstica como segundo instrumento regional jurídicamente vinculante en lo referente a violencia contra las mujeres y las niñas.

2013: Los Estados miembros adopten conclusiones acordadas durante la 57ª Comisión de la Condición Jurídica de la Mujer sobre la prevención y eliminación de todas las formas de violencia contra las mujeres. (Ídem. Pág. 3-10)

3.4.2. Marco Normativo Nacional

3.4.2.1. Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia

En la Constitución Política del Estado en su Artículo 15, en el párrafo I. menciona que toda persona tiene derecho a la vida y a la integridad física, psicológica y sexual. Nadie será torturado, ni sufrirá tratos crueles, inhumanos, degradantes o humillantes. No existe la pena de muerte. En el párrafo II menciona que todas las personas, en particular las mujeres, tienen derecho a no sufrir violencia física, sexual o psicológica, tanto en la familia como en la sociedad. En el párrafo III menciona que el Estado adoptará las medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar la violencia de género y generacional, así como toda acción u omisión que tenga por objeto degradar la condición humana, causar muerte, dolor y sufrimiento físico, sexual o psicológico, tanto en el ámbito público como privado. (Ayma, 2009, pág. 18)

La Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, en los párrafos y artículos mencionados, indica que tanto mujeres como hombres están protegidos por el Estado, y que este tomara medidas para proteger en razón de género y sancionar la violencia. Sin embargo en la actualidad las mujeres continúan sufriendo violencia por razón de género, como producto del patriarcado, donde se reproducen estereotipos, roles y mandatos sociales como el supuesto de que la “mujer debe ser sumisa y debe aferrarse al hombre”.

En Bolivia se tiene mucha teoría y leyes con respecto a la protección de las mujeres, pero no se cumple en su totalidad ya que las mujeres por razones de temor o a ser más violentadas deciden callar, y a esto se suma el retardo de justicia y la poca importancia que le dan cuando una mujer es violentada, la re-victimización que sufren cuando van a realizar la denuncia por funcionarios del propio Estado, si bien es notable que hoy en día las mujeres son más independientes, esto no impide que las mismas dejen de sufrir violencia familiar o doméstica, por el solo hecho de ser mujer o por mandatos sociales y culturales.

3.4.2.2. Ley Nro. 464, “Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima”

Esta Ley fue creada el 19 de diciembre de 2013 por Álvaro García Linera presidente en ejercicio del Estado Plurinacional de Bolivia, donde decreta la Ley del Servicio Plurinacional de Asistencia

a la Víctima, con 39 Artículos, en los cuales explica detalladamente las funciones de cada funcionario, los deberes y disposiciones de los que requieren el servicio. En su Artículo 1. Habla sobre el objeto de la presente Ley donde menciona que tienen por objeto crear el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima, regular su estructura, organización y sus atribuciones. En el Artículo 2. Habla sobre la Naturaleza Jurídica, donde menciona que el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima es una institución pública descentralizada, bajo tuición del Ministerio de Justicia, encargado de brindar asistencia jurídica en el área penal, psicológica y social a la víctima de escasos recursos. En el Artículo 3. Hace mención a la finalidad. Donde nos dice que el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima tiene por finalidad garantizar el acceso a la justicia a la persona de escasos recursos económicos que sea víctima de un delito, brindándole el patrocinio legal, asistencia social y psicológica durante los actos iniciales y el proceso penal hasta la ejecución de la sentencia, promoviendo la reparación del daño y evitando fundamentalmente la re victimización. (Ayma, 2013, pág. 1)

3.4.2.3. Decreto Supremo Nro. 2094, “Reglamento a la Ley 464”

En este Decreto Supremo menciona que en el Parágrafo II del Artículo 121 de la Constitución Política del Estado, determina que la víctima en un proceso penal podrá intervenir de acuerdo con la ley, y tendrá derecho a ser oída antes de cada decisión judicial. En caso de no contar con los recursos económicos necesarios, deberá ser asistida gratuitamente por una abogada o abogado asignado por el Estado. Que la Ley N.º 464, de 19 de diciembre de 2013, del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima, crea el Servicio Plurinacional de Asistencia de la Víctima y regula su estructura, organización y atribuciones. (Ayma, 2013, pág. 2)

3.4.2.4. Código Penal

En el Código Penal en su artículo 272 con respecto a violencia familiar o domestica menciona que quien agrediere físicamente, psicológica o sexualmente dentro los casos comprendidos en el numeral 1 al 4 del presente Artículo incurrirá en pena de reclusión de dos (2) a cuatro (4) años, siempre que no constituya otro delito. Cuando se habla de violencia familiar o doméstica se refiere:

1. El cónyuge o conviviente o por quien mantenga o hubiera mantenido con la víctima una relación análoga de afectividad o intimidad, aún sin convivencia.

2. La persona que haya procreado hijos o hijas con la víctima, aún sin convivencia.
3. Los ascendientes o descendientes, hermanos, hermanas, parientes consanguíneos o afines en línea directa y colateral hasta el cuarto grado.
4. La persona que estuviere encargada del cuidado o guarda de la víctima, o si ésta se encontrara en el hogar, bajo situación de dependencia o autoridad. (Justicia, 2010, pág. 376)

El Código Penal actualmente sanciona, la violencia familiar o doméstica con años de cárcel al agresor (esposo, conyugue, novio, etc.), cuando este hecho sea verificado por el personal idóneo, este código es el que protege a la población vulnerable de cualquier delito, en este caso a mujeres víctimas por su condición de género. Para activar el proceso penal, hay un protocolo que se debe cumplir, tiene ciertos tiempos establecidos, que puede durar de 1 a 3 años, y en este lapso de tiempo muchas víctimas dejan el proceso incluso u optar por la concilian con sus parejas, olvidando proceso penal, demostrando que aún existe una justicia patriarcal.

3.4.2.5. Ley 348 Ley para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia

En el Art. 2 de esta Ley nos habla sobre el objeto y finalidad, donde menciona que tiene por objeto 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, con el fin de garantizar a las mujeres una vida digna y el ejercicio pleno de sus derechos para Vivir Bien.

Esta ley tipifica 16 tipos de violencia contra las mujeres entre esos tipos esta la violencia en la familia, donde menciona que es toda agresión física, psicológica o sexual cometida hacia la mujer por el cónyuge o ex cónyuge, conviviente o ex conviviente, o su familia, ascendientes, descendientes, hermanas, hermanos, parientes civiles o afines en línea directa y colateral, tutores o encargados de la custodia o cuidado. (UNFPA, 2014, pág. 4)

La Ley 348, es la primera ley en defensa a las mujeres, que de alguna manera las mujeres se sienten protegidas, porque esta ley es especialmente para mujeres que sufren todo tipo de violencia. Muchas mujeres en la actualidad no conocen esta ley y continúan sufriendo violencia por su pareja o en cualquier ámbito, como el laboral, es importante que se conozca esta ley para que se vulneren los derechos de las mujeres, ni sean denigradas por su condición de género.

3.4.2.6. Reglamento de la Ley N.º 348 “Ley integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia”. DS N.º 2145, 14 de octubre de 2014

Considerando que los Parágrafos II y III del Artículo 15 de la Constitución Política del Estado, determinan que todas las personas, en particular las mujeres, tienen derecho a no sufrir violencia; y que el Estado adoptará las medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar la violencia de género y generacional.

Que el Parágrafo I del Artículo 114 del Texto Constitucional, establece que queda prohibida toda forma de violencia física o moral, las servidoras públicas y que los servidores públicos o las autoridades públicas que las apliquen, instiguen o consientan serán destituidas y destituidos, sin perjuicio de las sanciones determinadas por la Ley.

Que el Artículo 38 de la Ley N.º 264, de 31 de julio de 2012, del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana “Para una Vida Segura”, señala el presupuesto para la elaboración y la ejecución de políticas públicas, planes, programas, proyectos y estrategias de seguridad ciudadana y el establecimiento y funcionamiento de la institucionalidad de la seguridad ciudadana.

Que la Ley N.º 348, de 9 de marzo de 2013, Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia, tiene por objeto 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, con el fin de garantizar a las mujeres una vida digna y el ejercicio pleno de sus derechos para Vivir Bien.

Que el Parágrafo I del Artículo 3 de la Ley N.º 348, dispone que el Estado Plurinacional de Bolivia asume como prioridad la erradicación de la violencia hacia las mujeres, por ser una de las formas más extremas de discriminación en razón de género.

Que el Parágrafo I del Artículo 11 de la Ley N.º 348, señala que el Ente Rector tendrá a su cargo el Sistema Integral Plurinacional de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia en razón de Género - SIPPASE. (Decreto Supremo 2145, 2010, pág. 5)

3.4.2.7. Ley Nro. 603 Código de familia

En el código de familia, en el art. 2 habla las familias y tutela del Estado donde nos indica que las familias, desde su pluralidad, se conforman por personas naturales que deben interactuar de manera equitativa y armoniosa, y se unen por relaciones afectivas emocionales y de parentesco por consanguinidad, adopción, afinidad u otras formas, por un periodo indefinido de tiempo, protegido por el Estado, bajo los principios y valores previstos en la Constitución Política del Estado. En su art. 3, parágrafo I, habla sobre los derechos de las familias donde menciona que los principios y valores inherentes a los derechos de las familias son los de responsabilidad, respeto, solidaridad, protección integral, intereses prevalentes, favorabilidad, unidad familiar, igualdad de oportunidades y bienestar común, donde se reconocen, con carácter enunciativo y no limitativo, los derechos sociales de las familias, siendo los siguientes: (Código de las familias y proceso familiar, 2014, pág. 19)

- a) A vivir bien, que es la condición y desarrollo de una vida Íntegra, material, espiritual y física, en armonía consigo misma en el entorno familiar, social y la naturaleza.
- b) Al trabajo de la, del o de los responsables de la familia.
- c) A la seguridad social.
- d) A la vivienda digna.
- e) A la capacitación y formación permanente de las y los miembros de las familias, bajo principios y valores inherentes a los derechos humanos.
- f) A expresar su identidad y cultura y, a incorporar prácticas y contenidos culturales que promuevan el diálogo intercultural y la convivencia pacífica y armónica.
- g) A la vida privada, a la autonomía, igualdad, y dignidad de las familias sin discriminación.
- h) A la seguridad y protección para vivir sin violencia, ni discriminación y con la asesoría especializada para todos y cada una y uno de sus miembros.
- i) A la participación e inclusión en el desarrollo integral de la sociedad y del Estado.
- j) Al descanso y recreación familiares.
- k) Al reconocimiento social de la vida familiar.
- l) Otros derechos que emerjan de situaciones de vulnerabilidad, recomposición familiar, migración y desplazamientos forzados, desastres naturales u otras. (Código de las Familias y del Proceso Familiar, 2014, pág. 20)

En el art. 4 habla sobre la protección de las familias y el rol del estado, donde en el párrafo I, menciona que el Estado está obligado a proteger a las familias, respetando su diversidad y procurando su integración, estabilidad, bienestar, desarrollo social, cultural y económico para el efectivo cumplimiento de los deberes y el ejercicio de los derechos de todas y todos sus miembros, en el párrafo II, menciona que el Estado orientará sus políticas públicas, decisiones legislativas, judiciales y administrativas para garantizar los derechos de las familias y de sus integrantes, priorizando los casos de familias en situación de vulnerabilidad, cuando corresponda,

En el párrafo III, indica que el Estado promoverá acciones y facilitará condiciones para fortalecer la iniciativa, la responsabilidad y la capacidad de las familias en sus dimensiones afectiva, formadora, social, productiva, participativa y cultural, para una convivencia respetuosa y armoniosa, en el párrafo IV, señala que las familias que no estén bajo la responsabilidad de la madre, del padre o de ambos y que estén integradas por diversos miembros de ella, gozan de igual reconocimiento y protección del Estado y en el párrafo V, habla sobre la autoridad judicial, al momento de emitir decisiones que afecten a las familias, de manera imparcial velará por el bienestar, la seguridad familiar, la responsabilidad mutua y compartida, cuidando la no vulneración de los derechos fundamentales de ninguno de sus miembros. (Código de las Familias y del Proceso Familiar, 2014, pág. 21)

El Estado protege a las familias y que no se vulneren los derechos de las mismas, al mismo tiempo garantiza el derecho de las familias y que estas puedan vivir bajo el principio del vivir bien, cuando en la familia no hay estabilidad económica y no pueden convivir armoniosamente, empieza la violencia familiar o doméstica, ocasionando daños a la familia y fracturando su estabilidad.

CAPÍTULO IV

RECONSTRUCCIÓN

DEL PROCESO

VIVIDO

Actores sociales

Durante la experiencia desarrollada se identificó dos tipos de actores; los institucionales y los usuarios o solicitantes, cuyas características serán explicadas a continuación.

4.1.1. Actores institucionales

Los actores institucionales son los profesionales; abogados, trabajadora social y psicóloga de la institución que cumplen el rol de patrocinadores, estos brindan una atención de calidad, calidez y oportuna a todas las víctimas de algún delito penal.

CUADRO Nro. 3*Actores institucionales Servicio Plurinacional a la Victima – SEPDAVI El Alto*

NOMBRE	SEXO	EDAD	ESTADO CIVIL	IDIOMA	OCUPACION	CARGO QUE OCUPA	LUGAR DE TRABAJO
Diego Harol Rios Lagrava	Masculino	32	Soltero	Castellano	Abogado	Coordinador de El Alto	SEPDAVI El Alto
Marco Antonio Crispin	Masculino	39	Casado	Castellano	Abogado	Abogado patrocinante	SEPDAVI El Alto
Priscila Vargas Duvalie	Femenino	41	Divorciada	Castellano	Abogada	Abogada patrocinante	SEPDAVI El Alto
Mary Lourdes Aruquipa	Femenino	35	Soltera	Castellano	Trabajadora Social	Trabajadora Social	SEPDAVI El Alto
Nicole Pinto Virreyra	Femenino	27	Soltera	Castellano	Psicóloga	Psicóloga	SEPDAVI El Alto
Laura Vicoria Choque	Femenino	26	Soltera	Castellano	Estudiante	Asistente Legal	SEPDAVI El Alto
Sofia Torrez	Femenino	38	Casada	Castellano	Estudiante	Asistente Legal	SEPDAVI El Alto
Victoria Choque Patiño	Femenino	32	Casada	Castellano	Estudiante	Asistente Legal	SEPDAVI El Alto
Nilo Ingaly Vargas	Masculino	31	Soltero	Castellano	Estudiante	Asistente Legal	SEPDAVI El Alto
Roxana Blanca Callizaya Arcani	Femenino	27	Soltera	Castellano	Estudiante	Asistente de Trabajo Social	SEPDAVI El Alto

(Fuente: Elaboración propia en base a entrevistas estructuradas, 2019)

La información presentada en el cuadro 3, establece que los actores institucionales, cuyas características principales se describen, todos son integrantes del equipo técnico del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima – El Alto, mismos son responsables de brindar los servicios a la población solicitante y a los usuarios.

De la información obtenida, se puede destacar, de los diez funcionarios públicos, siete son mujeres y tres son varones, los primeros cinco tienen el grado universitario superior, en cuanto a la edad de estos se puede establecer que son personas mayores de 27 a 42 años de edad, siendo su idioma oficial el castellano, respecto al estado civil uno es casado y los demás son solteros. De los cinco restantes cuatro son asistentes del área legal y una del área social, en cuanto a sus edades son de 26 a 38 años de edad, tres son solteros y dos son casadas,

Por las respuestas obtenidas durante las entrevistas a los profesionales, se logró conocer su percepción acerca del trabajo que realizan dentro del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima. En su mayoría indicaron ser defensores de la “gente humilde”, en su mayoría, no pueden llegar al acceso a la justicia y que los mismos son los que velan por los intereses de estas personas a las que se les vulneraron los derechos.

“Es un trabajo, en el que ayudas bastante a las víctimas, que no solamente es un apoyo legal de la materia penal, sino que las víctimas también requieren conocer otro tipo de procesos que le pueden ayudar a sobrellevar otras situaciones, también ayudamos que controlen sus sentimientos y explicarle lo que está pasando y como se debe proseguir” (Textual entrevista abogado)

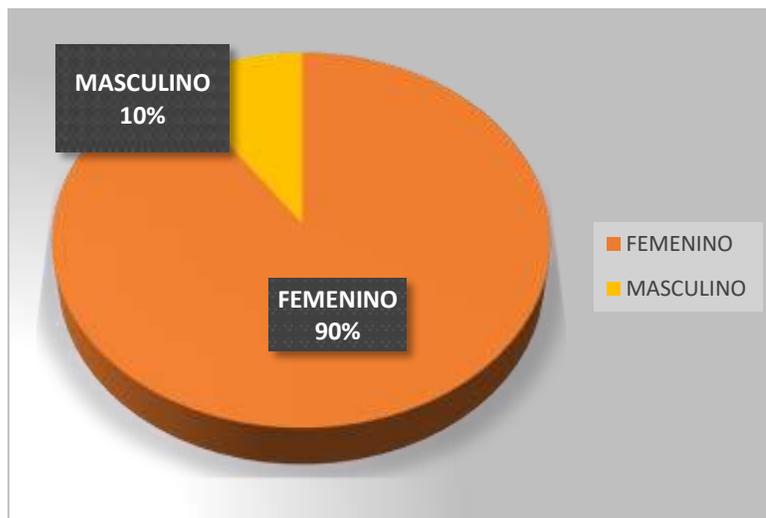
4.1.2. Actores sociales (usuarios – solicitantes)

Los actores sociales, son los usuarios que solicitaron el servicio al Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima de la Ciudad de El Alto, durante la gestión 2019, que son los directos involucrados en la presente sistematización, son víctimas de alguna situación o circunstancia y asisten a la institución a solicitar asistencia multidisciplinaria (asesoría jurídica, estudio de caso trabajo social, apoyo psicológico). De esta manera los actores sociales directos son las mujeres víctimas de Violencia Familiar o Domestica, de quienes fueron vulnerados sus derechos en el propio seno familiar.

4.2. Características de la población

GRÁFICO Nro. 1

Género de víctimas de violencia familiar o doméstica



Fuente: (2019) Elaboración Propia en base a entrevistas estructuradas.

La población que acude al Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima - SEPDAVI de la ciudad El Alto, son habitantes de la misma ciudad y de las diferentes provincias que se encuentran en cercanías de la urbe alteña. La población que solicita el servicio en su mayoría son mujeres, este dato es proporcional a las solicitudes de patrocinio legal para el delito de violencia familiar o doméstica, como se observa en el gráfico el 90% son mujeres, que fueron víctimas de violencia, ocasionados por sus esposos, enamorados, hijos, tíos, etc., los mismos abrían vulnerado sus derechos según la Ley 348.

Las víctimas de violencia señalan que la convivencia familiar o afectiva, comprende: desde el empleo de la fuerza física, hostigamiento, acoso o intimidación, estas acciones tienen sanción de 2 a 4 años, siempre y cuando no constituya otro delito y que los que se exponen a esta sanción son; el cónyuge o conviviente o por quien mantenga o hubiera mantenido con la víctima una relación análoga de afectividad o intimidad, aún sin convivencia, la persona que haya procreado hijos o hijas con la víctima, aún sin convivencia, los ascendientes o descendientes, hermanos, hermanas, parientes consanguíneos o afines en línea directa y colateral hasta el cuarto grado y la persona que

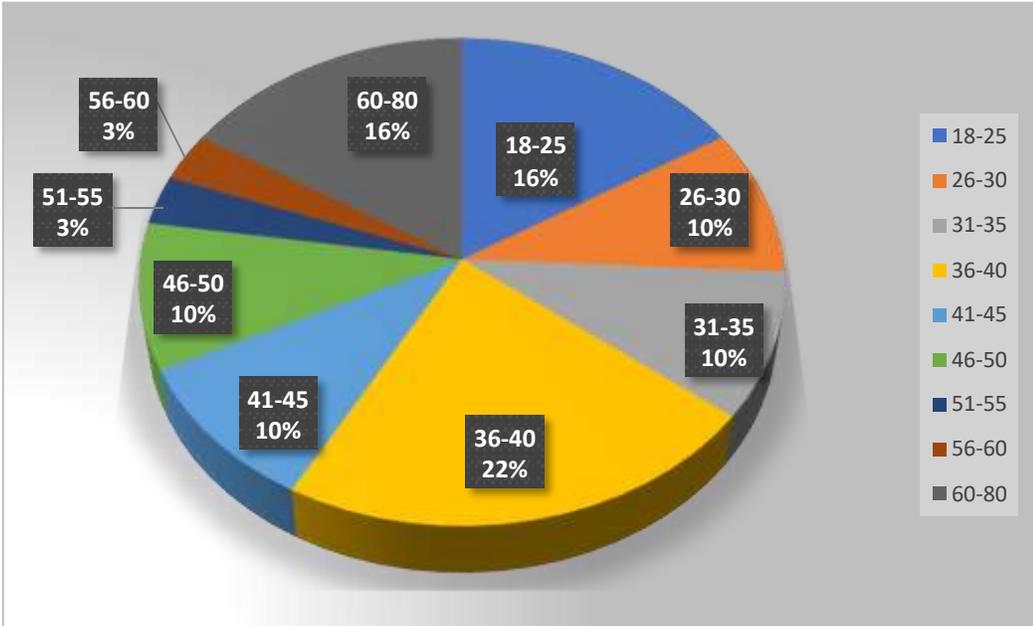
estuviere encargada del cuidado o guarda de la víctima, o si ésta se encontrara en el hogar, bajo situación de dependencia o autoridad. (Ley 348, 2013)

Un 10% de la población que acude a la institución por violencia familiar son varones, que sufrieron violencia familiar y vienen en busca justicia, ya que en algunos casos fueron agredidos por familiares cercanos, como hijos, hermanos, tíos y otros. Estos datos inciden en las mujeres, ya que señalan que son más propensas a sufrir violencia, teniendo un riesgo social alto en situaciones de violencia poniéndolas en grupos con mayor vulnerabilidad, por el incremento de denuncias se visibiliza que las mujeres deciden hablar y realizar la denuncia correspondiente, para que sus derechos no sean vulnerados y se tenga una sanción para sus agresores.

4.3. Edad

GRÁFICO Nro. 2

Edades de víctimas de violencia familiar o doméstica



Fuente: (2019) Elaboración Propia en base a entrevistas estructuradas

Las edades de las víctimas de violencia familiar, que realizan las gestiones en la institución, señalan un porcentaje del 22% que están entre las edades 36 y 40 años, mismas son mujeres que

comúnmente son vulnerados sus derechos, y que en muchos casos, vivieron situaciones de violencia sin denunciar, los factores por los cuales deciden denunciar, son que la violencia ejercida sobre ellas ya empeora y sienten que la situación no mejorara, estos factores inciden para acudir y buscar ayuda, en el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima a solicitar el servicio.

El rango etario de mujeres del 16% que están las edades de 60-80 y 18-25 años de edad, en este porcentaje se puede observar a mujeres de la tercera edad, que al igual que las otras mujeres sufrieron violencia, estas comúnmente son víctimas de los hijos, a quienes en algún momento los cuidaron y protegieron, de mismo modo son víctimas de los hermanos, primos y yernos, sin importar por la situación que pasan estas. También están las mujeres jóvenes en edad fértil, que sufrieron violencia por las parejas, ex parejas, enamorados, etc., mismos desvalorizan a la mujer, denigrándola y vulnerando sus derechos como tal, por el simple hecho de ser mujer.

En tercer lugar, está el 10%, en esta están las edades de 46-50, 41-50, 26-30 y 31-35, en el cuarto lugar está el 3%, en este están las edades de 56-60 y 51-55. En este grafico se puede observar que la violencia contra las mujeres se da en todas las edades, sin importar, el color, la raza, el nivel social, etc.

4.4. Momentos metodológicos de la intervención de Trabajo Social desarrollada

La Intervención del Trabajo Social en la atención de mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica se abarco en tres momentos metodológicos, los cuales se desarrolló de la siguiente manera:

4.5. Primer momento: Construcción del Diagnóstico

En el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima (SEPDAVI), El Alto, cuando se deriva el caso aceptado por el filtro legal, la trabajadora social realiza un diagnóstico preliminar donde:

➤ Objetivo

Identificar los problemas y la condición socioeconómica que se manifiestan cuando la solicitante viene a denunciar la violencia familiar o doméstica.

➤ **Actividades**

Para el cumplimiento del objetivo propuesto se desarrollaron diferentes actividades, para la intervención profesional de Trabajo Social, siendo estas las más relevantes para la construcción del diagnóstico que fueron las siguientes:

a) Admisión del caso

Cuando el caso es admitido por el filtro legal, pasa a trabajo social y este es el que realiza la valoración socioeconómica de cada caso que ingresa a la institución, dando pie a que este pueda acceder a un abogado de manera gratuita o negar a petición de auspicio, esto según los requisitos de la Ley N.º 464. Al recepcionar el caso se dan dos situaciones la primera, es la ubicación de donde sucedieron los hechos, el segundo el lugar donde vive la víctima actualmente.

b) Acumulación de datos y evidencias

Para dicha acumulación es necesario realizar lo siguiente:

Se realiza el llenado y registro de los datos principales de la víctima en el sistema informático del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima, con los siguientes puntos:

1. Datos de la víctima: En este punto se pide los datos de la víctima como; nombre completo, edad, estado civil, domicilio, profesión, etc.
2. Tipología familiar: En este punto se habla de la familia, a qué tipo de familia según estructura pertenece y también según su funcionalidad.
3. Situación socioeconómica: En esta parte se detalla a que actividad económica a la que se dedica, cuáles son sus ingresos y egresos familiares.
4. Condición de habitabilidad: En esta parte se detalla, el tipo de vivienda en la que habita, si la misma es propia, alquilada, cedida o es en anticrético.
5. Datos de salud: En este punto se enfoca en describir a donde acude la solicitante cuando se enferma, si la misma acude a un centro de salud público, privado, naturista o medicina tradicional.
6. Antecedentes judiciales: En este punto se enfoca en ver en donde se encuentra el proceso penal, en fiscalía, juzgado, FELCC, FELCV, o podría ser que la solicitante no tenga iniciado el proceso penal.

7. Relación de los hechos: En este punto se detalla lo que le ocurrió a la solicitante, es una breve descripción de los hechos, por lo cual acudió al Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima.
8. Delito: En este punto se identifica el delito de acuerdo al Código Penal.

c) Ficha social

Este es un instrumento técnico propio de Trabajo Social, cuyo contenido, está diseñado para mostrar datos de identificación de los solicitantes y su familia, para una evaluación preliminar, esta es realizada por Trabajo Social, en la gestión 2019 se realizó un total de 191 fichas, de los cuales 32 solicitantes no volvieron a la oficina para la visita domiciliaria, a 15 solicitantes se les hizo el cese de servicio, porque contaban con abogado particular o tenían recursos económicos y 145 solicitante fueron designados a los patrocinadores o abogados.

d) Visita domiciliaria

La visita domiciliaria se realiza con el objetivo de acumular mayores datos, tratando de tener contacto directo con la familia con fines de investigar el caso, al realizar el llenado de ficha de visita domiciliaria, es un instrumento que también se la realiza con el objetivo de obtener información propia de la estructura familiar y como es la dinámica familiar de la solicitante. Al momento de realizar la visita se observa el ambiente familiar, para conocer las causales del problema de violencia familiar o doméstica. En la gestión 2019, con relación a las visitas domiciliarias, se realizaron 150 visitas domiciliarias, pudiendo realizar con éxito la evaluación socioeconómica.

e) Investigación del caso

La investigación de caso, realiza investigación de los hechos, a través de la solicitante (víctima), que relata los hechos, lugar, como, cuando, donde, fecha y hora, también se realiza una investigación socioeconómica y el entorno social que rodea a la familia.

f) Evaluación socioeconómica

La Trabajadora Social cuenta con el cuadro clasificador para la aceptación del servicio, mismo está clasificado por diferentes puntos, para verificar si la solicitante cuenta o no con recursos

económicos. La evaluación socioeconómica, se realiza a todos los usuarios a los cuales se realizó la visita domiciliaria, en la gestión 2019 se realizó 150 valoraciones socioeconómicas.

g) Informe social

El informe social se realiza después de la visita domiciliaria, este instrumento es importante para el abogado patrocinador, ya que al obtener este informe, conoce los datos más relevantes de la víctima. En la gestión 2019, se realizaron 150 informes sociales, de los cuales 2 tenían abogado particular, a 1 se hizo cese de servicio porque contaba con un abogado particular y 1 concilió y no se le dio abogado

h) Resultados

Después de haber realizado las actividades programadas, se logró obtener los siguientes resultados:

1. Admisión de caso:

Se tuvo como resultado la admisión del caso en base a la aplicación de la Ley N.º 464; Ley Plurinacional de Asistencia a la Víctima.

2. Acumulación de datos y evidencias

Las evidencias fueron las siguientes:

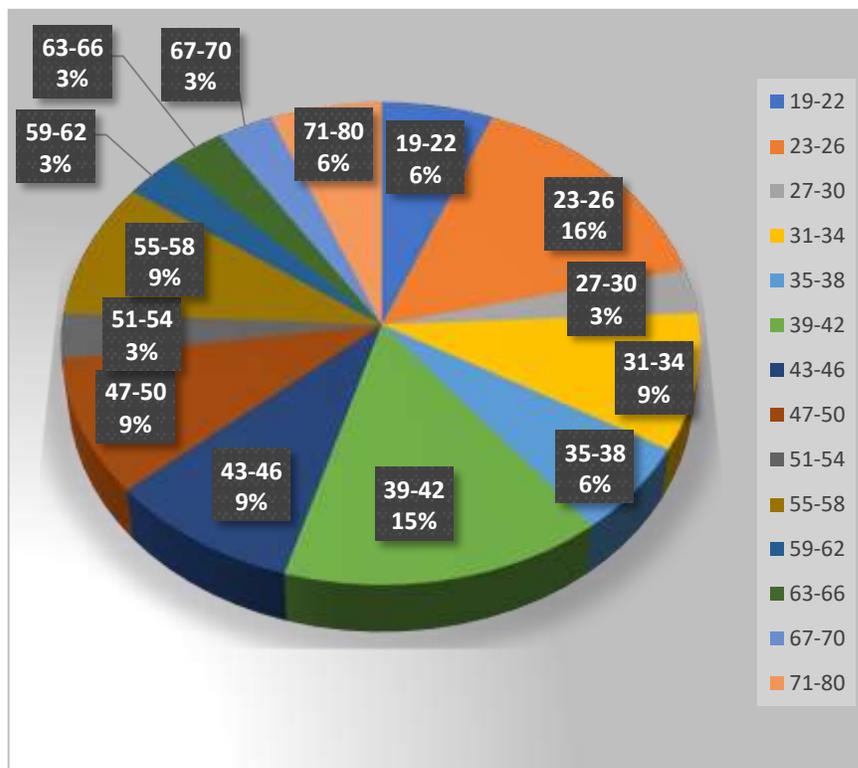
- Evidencias reales
- Evidencias testimoniales
- Evidencias circunstanciales

3. Investigación del caso

De toda la investigación realizada con mujeres víctimas de violencia, en la gestión 2019, son 33 casos, del cual se obtuvo los siguientes datos:

GRÁFICO Nro. 3

Edades de mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica

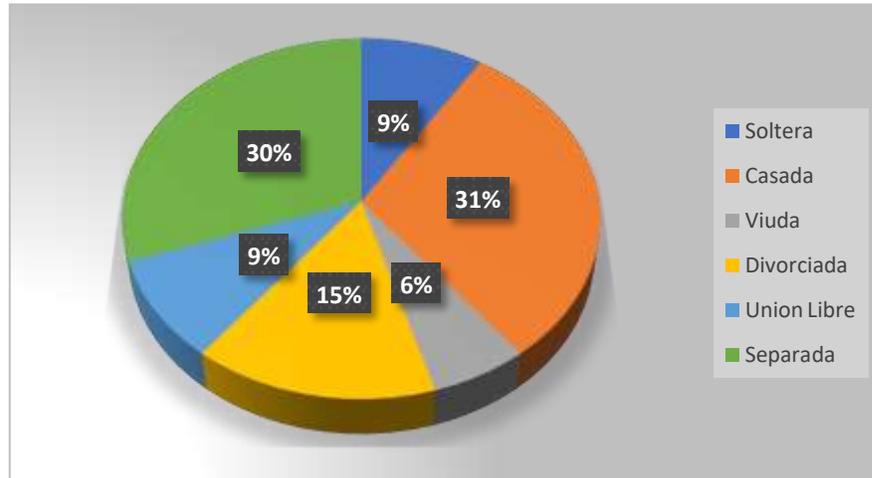


Fuente: (2019) Elaboración Propia en base a entrevistas estructuradas.

Con relación a las edades de las mujeres que sufren violencia familiar o doméstica en manos de familiares, esposos, concubinos, enamorados y otros, que asistieron a la institución se encuentran en los rangos etarios: edades 23-26 y de 39-42 que son el 30% de las mujeres que viene a solicitar ayuda legal, seguido esta las edades de 31-34, 43-46, 47-50 y de 55-58 que sumados hacen el 36% de mujeres, las edades de 19-22, 35-38 y de 71-80 que sumados hacen 18% mujeres, finalmente se tiene las edades de 27-30, 51-54, 59-62, 63-66, y de 67-70, que sumadas las edades se tiene 16% de mujeres, estas cifras son alarmantes, puesto que en presente gestión se incrementó el porcentaje de mujeres víctimas y como muestra el grafico, las mujeres más propensas a sufrir violencia están entre las edades 23-26 años de edad, mismas están en edad fértil y las 39-42 años de edad, estas son las edades más propensas a sufrir violencia, visibilizando que la violencia tiene no hace distinción de edad, cualquiera puede sufrir violencia.

GRÁFICO Nro. 4

Estado civil de mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica



Fuente: (2019) Elaboración Propia en base a entrevistas estructuradas.

Con relación al estado civil de las mujeres que fueron víctimas de violencia familiar o doméstica y que acudieron a solicitar auspicio a SEPDAVI de la Ciudad de El Alto, el 31% de las mujeres están casadas y la mayoría de estas sufrieron violencia por parte de sus esposos, en muchos casos las mismas siguen viviendo con los mismos y otras fueron agredidas por familiares cercanos (hijos, hijas, tíos, yernos y otros), estas violencias hacia las demarcan vulneración de los derechos, reproduciendo estereotipos, roles y consignas sociales.

El 30% de las mujeres víctimas de violencia que acuden a la institución están separadas, por consecuencia de la violencia que sufrieron por parte de sus concubinos y en otros casos por la violencia que sufrieron por otros familiares, pero la mayoría de estas mujeres sufrieron agresiones por su concubinos de los cuales se separaron y decidieron realizar la denuncia para que estos agresores sean sancionados por los actos que cometieron, pero muchos de estos se burlan de la justicia, alegando que el daño que causaron es mínimo o porque ellas se los merecían, muchos de estos actos no son sancionados como tal, evidenciando una justicia patriarcal (machismo en el acceso a la justicia).

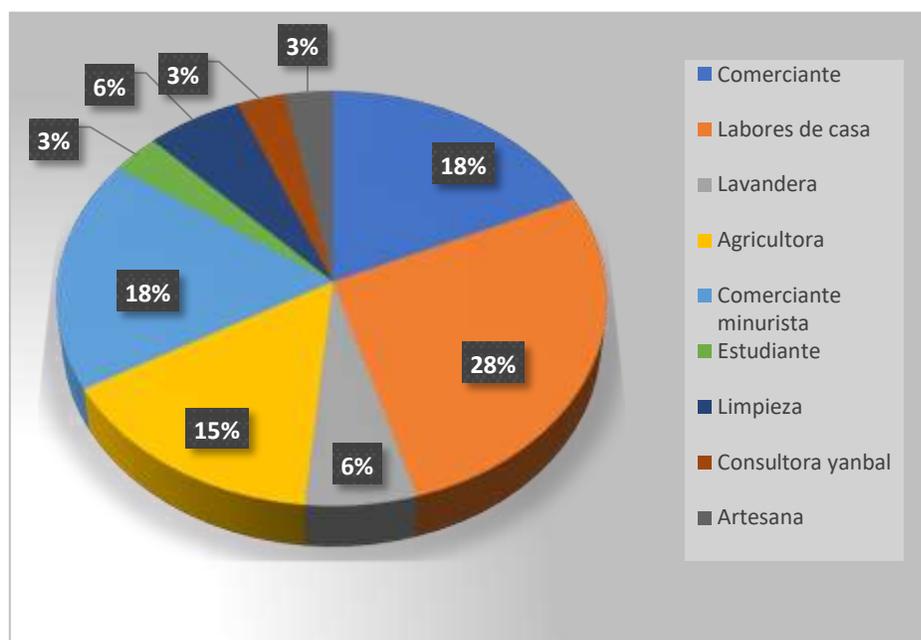
El 15% de las mujeres que acuden a SEPDAVI son divorciadas y al igual que las otras mujeres el factor de divorcio fueron por actos de violencia que sufrieron por sus ex parejas, con los cuales tienen un proceso por violencia familiar, en otros casos estas mujeres también fueron agredidos por

otros familiares, por su condición de género, con un 9% están las mujeres que viven un unión libre y las mujeres solteras, las primeras aun siendo agredidas por sus parejas viven con los mismos y muchas de estas fueron agredidas por familiares cercanos, las mujeres solteras sufrieron violencia por sus enamorados, que le causaron daños físicos y psicológicos que al igual que las otras mujeres piden justicia.

Finalmente, el 6% de las mujeres son viudas, en muchos casos fueron agredidas por familiares de primera generación, por su condición de género. Todas estas mujeres, solteras, casadas, viudas, divorciadas y las que viven en unión libre, sufrieron violencia por el simple hecho de ser mujer, siendo vulnerados sus derechos, muchas de estas tienen antecedentes de violencia, pero la violencia las sigue, si anteriormente no denunciaron, ahora lo decidieron hacer, muchas de estas mujeres tienen varios días de incapacidad en su certificado médico forense.

GRÁFICO Nro. 5

Ocupación de las víctimas de violencia familiar o doméstica



Fuente: (2019) Elaboración Propia en base a entrevistas estructuradas.

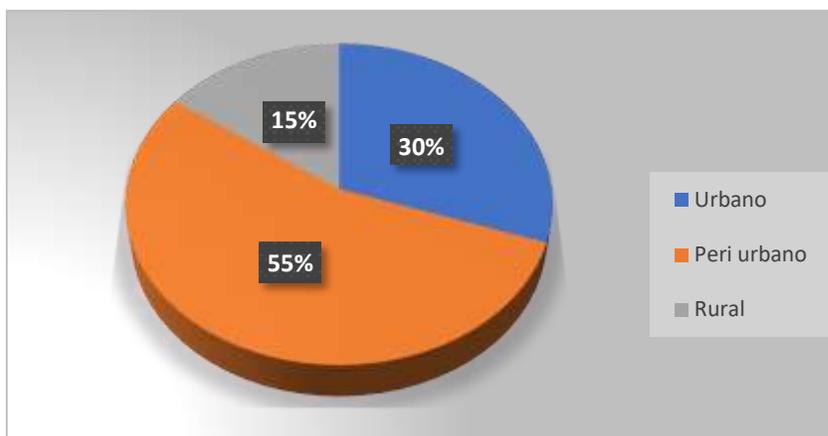
Con respecto a la ocupación de las mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica que acuden SEPDAVI, el 28% de estas mujeres se dedican a las labores de casa, el 18%, son comerciantes minoristas ambulantes y comerciantes que tienen sus puestos de venta, el 15% son agricultoras que

viven en el área rural y que en mayor tiempo radican en el sector, el 6% realizan las actividades de lavanderas de ropa y limpieza (baño público, gimnasio, etc.) y finalmente el 3% se dedican a las actividades de artesanía, consultora de yanbal y estudiante.

Al observar el gráfico, el porcentaje más alto es de las mujeres que realizan las labores de casa y que estas a pesar de cumplir con el cuidado del hogar sufren violencia, denotando que su trabajo no es reconocido ni valorado, siendo que la violencia viene de su círculo familiar (Esposos, hijos, concubinos, tíos y otros), otro porcentaje elevado es el de las mujeres que son comerciantes, tanto de las que son minoritas ambulantes y como las que tienen un puesto fijo, demarcan que existe violencia aunque la mujer sea proveedora o este inserta en el ámbito público, se ejerce violencia hacia la mujer en cualquier instancia n la que se encuentre. Asimismo se evidencia un porcentaje alto de mujeres que se dedican a la agricultura y que viven en el área rural, resaltando que la violencia cambia en contextos y cuturas.

GRÁFICO Nro. 6

Lugar de residencia de mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica



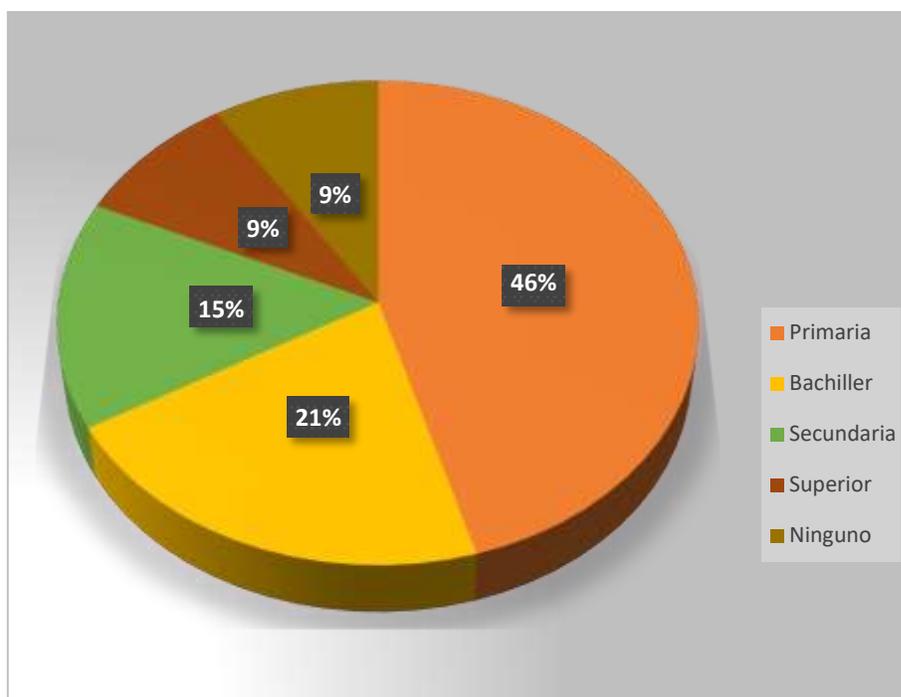
Fuente: (2019) Elaboración Propia en base a entrevistas estructuradas.

El lugar de residencia de la mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica de la Cuidad de El Alto, el 55% de estas mujeres viven en áreas peri-urbanas, donde no se tiene total acceso a los servicios básicos y no existen retenes policiales cercanos, generando vulnerabilidad para sufrir violencia, el 30% de estas mujeres viven en el área urbana, teniendo acceso de protección, de igual manera se vulneran sus derechos y son agredidas por sus parejas, ex pareja, concubinos, familiares, etc., el 15% de las mujeres que acude a SEPDAVI viven el área rural, donde muchas veces no

existe acceso a protección y se vulneran sus derechos, porque en estas áreas, aun esta aferrado el término del patriarcalismo, por cultura o consignas sociales.

GRÁFICO Nro. 7

Grado de instrucción de mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica

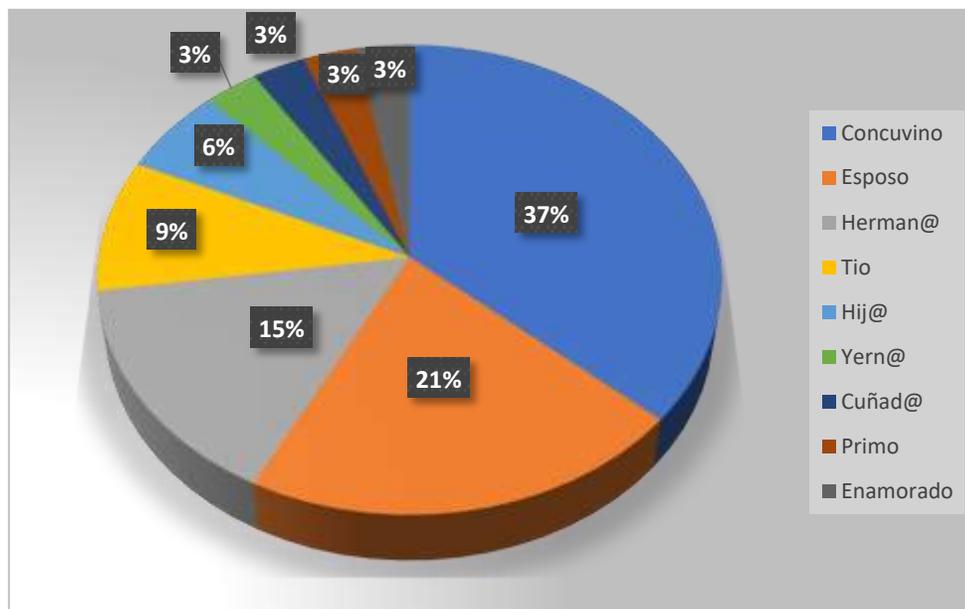


Fuente: (2019) Elaboración Propia en base a entrevistas estructuradas.

El grado de instrucción de las mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica en la Ciudad de El Alto, el 46% de estas mujeres cursaron hasta primaria, este factor según las entrevistas realizadas a las mujeres es porque no tuvieron el acceso a la educación, en ese entonces les dijeron “los hombres nomas tienen que estudiar, que las mujeres se tienen que quedar al cuidado de los hijos”, también otro factor fue el económico que influyó para no puedan continuar con los estudios. El 21% de estas mujeres llegaron hasta secundaria, pero existieron varios factores por los cuales no pudieron continuar con los estudios, el 15% de estas mujeres cursaron hasta llegar al bachillerato y el 9% de estas mujeres llegaron a estudiar alguna carrera técnica o la universidad y el otro 9% no llegó a estudiar ningún curso por los diferentes factores sociales, visibilizando violencias desde el primer núcleo familiar.

GRÁFICO Nro. 8

Agresores de mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica



Fuente: (2019) Elaboración Propia en base a entrevistas estructuradas.

Según datos de tipificación de los agresores de las víctimas de violencia familiar o doméstica en SEPDAVI de la Ciudad de El Alto, el 37 % son concubinos los que las ejercen algún tipo de violencia, el 21% son los esposos de las mujeres víctimas, el 15 % son los hermanos y las hermanas que agreden a estas mujeres, el 9% son los tíos propios de las víctimas, el 6% son los hijos que los agreden y el 3% son los yernos, cuñados, primos y enamorados, si bien este último es un pequeño porcentaje, muchas de las víctimas no denuncian, por el largo proceso que conlleva el proceso penal, una cifra alarmante es el primero con el 37%, que es cometido por los propios concubinos, con quienes comparten vivencias, quienes dañan y denigran a estas mujeres, olvidando el lazo afectivo que los unió en algún momento de sus vidas, afectando el núcleo familiar (filial).

El gráfico denota que la violencia puede ser cometida por familiares muy cercanos, este dato alarma, ya que la familia siendo el núcleo de la sociedad, es donde las mujeres no se sienten seguras y es este núcleo donde existe mayor vulnerabilidad y riesgo para casos de violencia.

i) Intervención psicológica

Esta intervención se expresa en el informe que realiza la psicóloga, donde la misma realiza una evaluación de las mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica, en relación a los hechos que acontecieron, para que estas mujeres denuncien la violencia, si fuese necesario brinda apoyo en las audiencias a las mismas. También hay casos que requieren terapia psicológica gratuita, que de igual manera se les brinda si fuese necesario, siendo la psicóloga quien verifica la necesidad de este servicio, en la primera entrevista.

Las funciones de la psicóloga en el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima, según la Ley 464 son las siguientes:

1. Procurar una relación de confianza con la víctima, para obtener la suficiente información.
2. Indagar y evaluar el riesgo para tomar decisiones que apoyen prioritariamente la participación de la víctima en el proceso penal.
3. Proponer en coordinación con la Abogada o el Abogado patrocinante designado, la credibilidad del relato como medio de prueba.
4. Realizar entrevistas individuales o en grupo, a la familia de la víctima.
5. Otorgar a la víctima tratamiento de contención en crisis, así como a su entorno familiar, aplicando técnicas que permitan ofrecer orientación y terapia para resolver los problemas causados por el delito, cuando sea necesario.
6. Cooperar en la selección y aplicación de métodos, técnicas y procedimientos adecuados para evitar la revictimización, obteniendo de la víctima la información que coadyuve en el proceso de investigación y en el proceso judicial.
7. Participar junto a la víctima, en actuaciones judiciales y en todos los escenarios que sean posibles para evitar su revictimización.
8. Elaborar los informes psicológicos que sean solicitados por la Coordinadora o el Coordinador Departamental, y los que sean necesarios para atender las necesidades específicas de la víctima.
9. Cumplir toda actividad asignada por la Directora o el Director General Ejecutivo y la Coordinadora o el Coordinador Departamental, relacionada con el ejercicio de sus funciones.

10. Articular sus acciones con las o los profesionales que integran el Servicio, en procura de la mejor defensa y asistencia integral a la víctima.
11. Otras establecidas por reglamento. (Ayma, 2013, págs. 28-29)

J) Establecimiento de línea de acción

- Impulsar un proceso de información sobre los derechos de las mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica, dirigido a las víctimas, como sujetos de derechos.

4.6. Segundo momento; Elaboración del plan a ser ejecutado

Posterior a la culminación del diagnóstico, en el cual se pudo conocer las características principales de las mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica, se pudo identificar las causas de los conflictos que hay en estas familias. Esta evaluación permite identificar la necesidad de planificar acciones dirigidas a estas mujeres quienes acuden al Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima de la Ciudad de El Alto.

➤ Objetivo

Planificar la intervención a desarrollar en casos específicos, fundamentados en el modelo de intervención de crisis, siguiendo el enfoque de género en casos específicos.

➤ Actividades

En el proceso de planificación, se implementaron diferentes actividades resaltantes como:

a) Admisión del caso

Se identifica y apertura un caso bajo la problemática de violencia familiar o doméstica en el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima en la Ciudad de El Alto.

b) Acumulación de datos y evidencias

Para dicha acumulación es necesario realizar lo siguiente:

Se realiza el llenado y registro de los datos principales de la víctima en el sistema informático del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima, los cuales son los siguientes puntos:

1. Datos de la víctima
2. Tipología familiar
3. Situación socioeconómica
4. Condición de habitabilidad
5. Datos de salud
6. Antecedentes judiciales
7. Relación de los hechos
8. Delito
9. Grupo familiar

c) Ficha social

Este instrumento de Trabajo Social permitió obtener mayor información respecto a los datos de identificación de la víctima de violencia familiar o doméstica.

d) Visita domiciliaria

Se realizó con el objetivo de recabar mayor información del caso, conociendo las condiciones de habitabilidad de las víctimas de violencia familiar o doméstica y del entorno familiar que les rodea, como también las condiciones de habitabilidad.

e) Identificación de líneas de acción

Se construyeron dos líneas de acción, las cuales permitieron conocer y coadyuvar a resolver el conflicto de las víctimas de violencia familiar o doméstica. En base a una de las líneas de acción se realizó el plan de intervención de la siguiente manera:

- ❖ Se incidió en el empoderamiento legal, haciendo conocer los derechos de las mujeres víctimas de violencia, antes de realizar su denuncia, esta acción se la debe hacer antes que la usuaria ingrese en la etapa de crisis, sin saber cómo afrontar esta situación, ya que el proceso de demanda trae consecuencias en la vida de las mujeres, existe consecuencias a nivel familiar y comunitario en muchas ocasiones, saliendo de este periodo las mujeres deciden realizar la respectiva denuncia como víctimas de violencia familiar o doméstica, basándonos en el enfoque de género y finalmente se procedió a la aplicación del modelo de

crisis que fue el que se adecuó a esta línea de acción que es el de etapa de crisis de la víctima.

- ❖ Se empleó el modelo de atención de crisis hacia las víctimas, misma que recurrió a la institución, buscando respuestas y en busca de justicia por los hechos suscitados, además tenían la necesidad de que SEPDAVI intervenga en este hecho, bajo el enfoque de género.

f) Resultados

Luego de cumplir las actividades programadas, se obtuvieron los resultados siguientes:

- La elaboración del diagnóstico fue el que dio paso, para obtener mayor información para la elaboración del modelo de intervención.
- La identificación de líneas de acción estratégica dirigida a mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica, como referente de la resolución de sus conflictos.

4.7. Tercer momento: Ejecución del plan de intervención

En este momento, se procedió a la implementación del plan de intervención diseñado para efectivizar las líneas estratégicas de acción identificadas. También se explicó el desarrollo de la acción a partir del cumplimiento de las actividades diseñadas para la finalidad. Se utilizará el modelo de atención individualizado y familiar, siguiendo el modelo de intervención de crisis.

4.7.1. Método de Atención Individualizado y Familiar

El método de Trabajo Social individual y familiar centra su intervención en el desarrollo de una relación de ayuda con otro individuo en problemas, en la que ambas partes asumen ciertos acuerdos que les permiten alcanzar la solución que responda a las necesidades de la o el usuario.

Una vez que se familiarizo con la metodología de trabajo del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima, se tuvo contacto con las mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica, mismas solicitaron intervención de la institución.

La Atención Individualizada y Familiar en Trabajo Social, como método de intervención, adopta diferentes enfoques, modelos y metodologías de implementación. Sin embargo no se logró

identificar un modelo de intervención que sea aplicado con exactitud por el área de Trabajo Social del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima, ya que se aplica lo que dice la Ley 348, mismo que prohíbe las conciliaciones y/o arreglo de algún tipo con los agresores, lo que impide que la trabajadora social pueda realizar algún tipo de terapia, conciliación, consejería y medicación con las parejas en conflicto, ya que los casos de violencia familiar o doméstica se toma con prioridad y debe ser atendido inmediatamente, para su pronto accionar.

Uno de los modelos que se asemeja a la intervención de Trabajo Social, es el modelo de intervención en crisis, por lo que se describen las acciones que realiza el Trabajo Social en el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima frente a una situación de violencia.

4.7.2. Modelo de intervención de crisis

Se define como un estado mental debilitado, desequilibrado, que resulta de la relación del individuo a algún evento percibido como peligroso en forma tal que lo deja incapacitado para enfrentar o sobrellevar la situación. (Meret, 2015, pág. 5)

➤ Tipos de crisis

- 1. Situacionales, inesperadas e imprevisibles:** hace referencia a las crisis inesperadas (ejemplo; muerte de un miembro, calamidades económicas, etc.)
- 2. Desarrollo, ciclo evolutivo individual y familiar:** Se refiere a las crisis del ciclo vital de la familia.
- 3. De origen cultural y social:** Riesgos potenciales (crisis que afecten directamente pero que influyen ejemplo; crisis económica del país, etc.) (Meret, 2015, pág. 5)

➤ Fases de la crisis

- Agudo o crisis activa (desorganización)
- Reintegración (nuevos patrones de conducta)
- Resolución (control situacional)

➤ **Objetivos del Trabajo social en el modelo de crisis**

➤ **General**

Resolución de la crisis del sujeto del estado mental desequilibrado cambios en la percepción del peligro y restauración del funcionamiento social por lo menos al existente previo a la crisis.

➤ **Específicos**

- ✓ Restaurar el equilibrio emocional.
- ✓ Enfrentarse a sentimientos negativos.
- ✓ Apoyo emocional.
- ✓ Conocimiento más objetivo y preciso de la situación.
- ✓ Percibir y usar redes de servicio.
- ✓ Afirmar (Meret, 2015, pág. 5)

4.7.3. Aplicación del modelo de crisis

4.7.3.1. Momento 1: Recepción del caso

CUADRO Nro. 4

EJEMPLO: Modelo de Crisis	
Caso denunciado	En fecha 1 de enero a horas 12:30 pm en la Zona Luis Espinal Campos, la señora Rosa Quispe de Condori (nombre ficticio), fue agredida por su ex esposo, que se apersono al domicilio en la puerta de ingreso, el cual directamente me propino una golpiza con puñetes, patadas, con objetos contundentes (palo), que impacto sobre su integridad física, causándome graves lesiones, equimosis, hematomas, etc., en ese ínterin los vecinos dieron parte al retén del distrito, los mismos efectivos policiales que se hicieron presentes, auxiliando a la víctima conduciéndole a la clínica Litoral, consiguientemente, se apersonaron a la FELCV, donde

	hace la denuncia, el mismo que esta caratulado Mp/ Eduardo Condori Plata con el número de caso 0081/19.
Delito	Violencia familia o domestica
Denunciante	Rosa Quispe de Condori (nombre ficticio)
Denunciado	Eduardo Condori Velazco (nombre ficticio)

Fuente: Elaboración propia en base a entrevista con la solicitante

4.7.3.1.1. Acogida de la solicitante en SEPDAVI

En fecha 07 de agosto de 2019 a horas 09:00 am, se hizo presente a las oficinas del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Victima El Alto, la señora Dolores Quispe de Condori, quien llego a la oficina, para realizar la denuncia y solicitar apoyo legal contra su esposo Eduardo Condori Velazco. La solicitante se mostró afligida y desesperada, ya que solicitaba atención inmediata para su problema, aludiendo que su esposo la amenazo y la agredió en varias ocasiones, al mismo tiempo agradeciendo con palabras. Par iniciar el proceso al solicitante ingresa por el área legal, quien realizo la respectiva orientación jurídica, fue el primer contacto que tuvo la solicitante, en donde se le explico que la institución trabaja en delitos penados por el código penal y como se tenía que proceder para que pueda acceder al servicio.

4.7.3.2. Momento 2: Proceso de orientación

El segundo contacto que tuvo la solicitante Dolores Quispe de Condori fue con Trabajo Social, la profesional del área cordialmente le pidió que tome asiento y que le explique el motivo por el cual decidió venir a la oficina de SEPDAVI. La solicitante de manera angustiada respondió lo siguiente: *“buenos días licenciada, yo tengo un proceso aperturado por violencia familiar o doméstica, mi esposo me agredió varias ocasiones, aun a sabiendas que tenemos una denuncia, el viene a gritar a la calle me insulta de todo, me amenazó diciendo que me iba a matar, yo tengo nietos, ellos viven con miedo, a ellos más los ha traumado, lo único que quiero es que se haga justicia, yo no tengo plata para pagar a un abogado particular, es por eso que vengo a solicitar ayuda”*. (Rosa Quispe de Condori, comunicación personal, 21 de agosto de 2019)

Se le explico a la usuaria las acciones que se tomarían de acuerdo a la Ley 464, Ley Plurinacional de Asistencia a la Víctima y también los derechos que tiene la víctima con respecto a la Ley 348 Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre sin Violencia, estando la solicitante de acuerdo con las acciones a seguir con respecto a estas dos leyes se prosigue con el protocolo correspondiente.

➤ **Elaboración de ficha social con la solicitante**

Ante esa situación la profesional de Trabajo Social, le pidió a la solicitante que respire y se tranquilice y que llenarían su ficha social, que todos los datos proporcionados son de manera confidencial, para tener un registro y que posterior a ello agendarían para realizar la visita domiciliaria correspondiente y de esta manera poder designarle a un abogado para que pueda continuar con su proceso. Minutos después la solicitante Rosa Quispe de Condori, se tranquilizó y proporciono los datos para el respectivo llenado de ficha social y se programó la visita para el 14 de agosto de 2019, las solicitudes ya estaban completas en los diferentes horarios de atención de la institución. Ver anexo 2, instrumento Nro. 1

Este instrumento es utilizado vía sistema, los primeros datos que da la solicitante son registrados directamente en el sistema interno del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima, posterior a ello la profesional de Trabajo Social es la que se encarga de hacer firmar a la solicitante como constancia que solicito el servicio y fue atendida inmediatamente, junto a esta ficha social, también se le hizo firmar la declaración jurada, en el mismo indica que todos los datos proporcionados al servicio plurinacional de asistencia a la víctimas son reales y verídicos, finalmente la solicitante firma la citación para la posterior visita domiciliaria.

4.7.3.3. Momento 3: Proceso de investigación del caso en SEPDAVI

➤ **Visita domiciliaria y entrevista con la solicitante**

En fecha 14 de agosto de 2019, la profesional de Trabajo Social realiza la respectiva visita domiciliaria, donde la solicitante se siente emocionada por que recibirá el apoyo que solicita, para continuar con su proceso y así poder llegar a la etapa final del proceso penal. En la entrevista que

realiza la trabajadora social como primer punto pide los datos personales de la solicitante, la misma responde de la siguiente manera:

- ✓ **Trabajadora Social:** *“Buenos días señora Rosa, como esta, espero se encuentre bien, como ya habíamos conversado en la oficina, vengo a realizarle la visita, para así poder designarle un abogado de manera gratuita, para eso necesito información y al final de la entrevista vamos a tomarle fotos la vivienda ¿está de acuerdo?”*
- ✓ **Solicitante:** *“claro que si licenciada”*. (Rosa Quispe de Condori, comunicación personal, 21 de agosto de 2019)
- ✓ **Trabajadora Social:** *“perfecto, entonces présteme su carnet, para llenar la ficha de visita domiciliaria por favor”*

CUADRO Nro. 5

Datos personales

Nombres	Rosa Quispe de Condori (nombre ficticio)
Cedula de identidad	2412941 L.P.
Dirección	Z/ Luis Espinal C/ Campero Nro. 15
Teléfono	71953988
Ocupación	Labores de casa
Grado de instrucción	Primaria

Fuente: (2019) Elaboración propia en base a entrevista con solicitante Rosa Quispe de Condori

- ✓ **Trabajadora Social:** *“bueno, con quienes vive acá y comparten de la misma olla, también necesito saber a qué se dedican y hasta qué grado de instrucción llegaron, me entendió o tiene alguna duda”*
- ✓ **Solicitante:** *“esta todo claro licenciada, pero en este momento no está mi hijo mayor, salió a trabajar, su esposa salió a dejar a las wawas al kínder, solo está mi hijo menor, ¿no hay ningún problema licenciada?”*. (Rosa Quispe de Condori, comunicación personal, 21 de agosto de 2019)
- ✓ **Trabajadora Social:** *“no se preocupe, entiendo la situación, entonces usted me dará los datos que necesito ¿le parece bien?”*
- ✓ **Solicitante:** *“claro que si licenciada”*. (Rosa Quispe de Condori, comunicación personal, 21 de agosto de 2019)

CUADRO Nro. 6*Grupo familiar*

NrO	NOMBRE Y APELLIDO	PARENTESCO	EDAD	ESTADO CIVIL	GRADO DE INSTRUCCIÓN	OCUPACIÓN	OBSERVA-CIÓN
1	Rosa Quispe de Condori	Solicitante (Victima)	58	Divorciada	Primaria	Labores de casa	
2	Edgar Wilmer Condori Quispe	Hijo	34	Concubino	Bachiller	Chofer asalariado	Chofer de taxi
3	Sonia Ali	Nuera	25	Concubino	Bachiller	Labores de casa	
4	Marco Antonio Condori Quispe	Hijo	23	Soltero	3er. Año	Estudiante	INCOS
5	Ian Alexander Condori Ali	Nieto	5	-	Kínder	-	U. E. Alemania
6	Pía Fabiola Condori Ali	Nieto	4	-	Pre-Kínder	-	U. E. Alemania

Fuente: (2019) Elaboración propia en base a entrevista con solicitante Rosa Quispe de Condori

Los datos de la víctima y su familia son ficticios, para proteger y cuidar la identidad de la usuaria y sus familiares.

- ✓ **Trabajadora Social:** *“ahora necesito saber su dinámica familiar, comenzando a que edad comenzó a convivir con su esposo, cuántos hijos tuvo con él y como es la relación comunicacional de la familia, si hay algo que no me queda claro, yo le vuelvo a preguntar ¿le parece?”*
- ✓ **Solicitante:** *“está bien licenciada, yo hace 36 años comencé a convivir con mi esposo Eduardo Condori Velazco, con el conviví 22 años, los primeros años vivimos bien teníamos muchos, planes, tiempo después el comenzó a golpearme, yo siempre le perdonaba, porque él me decía que ya no lo volvería hacer, creo que desde ese entonces empezaba andar con mujeres, yo hasta eso le perdono por mis hijos, porque quería que ellos tengan una figura paterna, así pasaron los años, mis hijos nos veían peleando contantemente, ellos ya son mayores, ellos mismos me dijeron que me separe de su papá, porque las agresiones ya era más fuertes, por miedo a que se agrave las cosas no pude hacer las denuncias, hasta que decidí hacerlo porque la última vez fue peor. Me separe del él porque estaba andando con otra mujer y me golpeaba al mismo tiempo, yo ya no soy joven, el igual es mayor, sus hijos no lo quieren, talvez muera solo, porque las mujeres solo se le acercan por dinero, con el tuve 5 hijos; Edgar Wilmer Condori Quispe de 34 años, Oscar Luis Condori Quispe de 32 años, Fabiola Condori Quispe de 30 años, Nelson Condori Quispe de 27 años y Marco Antonio Condori Quispe de 23 años. En la actualidad el Eduardo ya tiene otra relación con otra mujer, creo que incluso ya tienen un hijo, pero no estoy segura, porque no puedo andar averiguando su vida, esos son los comentarios que me llegan, pero como le digo licenciada no estoy segura, porque de borracho me sigue viniendo a molestar, no se quiere, yo temo por mi vida. (Rosa Quispe de Condori, comunicación personal, 21 de agosto de 2019)*
- ✓ **Trabajadora social:** *“¿cómo es la comunicación con las personas que viven acá y comparten con usted, hay comunicación con sus otros hijos?”*
- ✓ **Solicitante:** *“la comunicación con los que habitan en la casa es buena, ellos me apoyan, en especial mi hijo mayor y mi yerna, mi hijo menor trabaja y solo lo veo en la noche, el igual me apoya, de mis hijos mayores, recibo apoyo moral, me llaman, ellos ya tienen sus propias familias y a mí no me gusta molestarlos mucho, pero si siento el apoyo de ellos”. (Rosa Quispe de Condori, comunicación personal, 21 de agosto de 2019)*

- ✓ **Trabajadora social:** *“veo que el tema de sus hijos, la puso un poco triste, ¿me podría explicar por qué?”*
- ✓ **Solicitante:** *“mire licenciada mis hijos hicieron su propia vida ya, pero lo que me duele es que este hombre nunca les brindo un apoyo, ellos no lo quieren, yo les dije que es su padre, pero no lo quieren, yo le perdono todo por mis hijos, pero ahora ellos no lo quieren, eso me duele licenciada, disculpe si me indispose”.* (Rosa Quispe de Condori, comunicación personal, 21 de agosto de 2019)
- ✓ **Trabajadora social:** *“no se preocupe señora Dolores, entiendo su situación, pero tenga en cuenta que la tienen a usted como apoyo, en algún momento todos nos equivocamos, lo más importante es que nadie merece vivir en violencia, usted es valiente porque decidió hablar y denunciar, lo último que quiero es que usted se sienta mal ¿cree usted que podamos continuar con la entrevista?”*
- ✓ **Solicitante:** *“gracias licenciada, si continuemos”.* (Rosa Quispe de Condori, comunicación personal, 21 de agosto de 2019)
- ✓ **Trabajadora social:** *“ahora le voy a preguntar los datos de su vivienda, ¿la vivienda en la que vive es propia?”*
- ✓ **Solicitante:** *“sí, licenciada esta casita es mía, yo me compre con mi esposo, teníamos otra casa él se quedó con esa ahora yo vivo aquí con mis dos hijos, la casa no es muy grande como puede ver, mi hijo mayor tiene su arto, mi hijo menor también y en este cuarto vivo yo, aquí hay más cuartos pero no están habitables, porque la lluvia los destruyó, están como depósito, ahí están algunas cosas de mis hijos, si quieren puede ver licenciada”.* (Rosa Quispe de Condori, comunicación personal, 21 de agosto de 2019)
- ✓ **Trabajadora social:** *“en un momento me va a mostrar todas las habitaciones, para que yo tome las fotos, ¿Cuántas habitaciones tiene en total en la casa?”*
- ✓ **Solicitante:** *“como puede ver licenciada aquí adentro hay cuatro habitaciones más la salita serian cinco en el patio viven mis hijos hay dos cuartos en total son siete habitaciones que hay en la casa, la cocina y el baño son aparte, con ese serian nueve licenciados”.* (Rosa Quispe de Condori, comunicación personal, 21 de agosto de 2019)
- ✓ **Trabajadora social:** *“está bien, ahora que ¿servicios básicos tiene?”*
- ✓ **Solicitante:** *“bueno tengo agua potable, luz, alcantarillado y gas a domicilio, completo tengo licenciada”.* (Rosa Quispe de Condori, comunicación personal, 21 de agosto de 2019)

- ✓ **Trabajadora social:** *“muy bien, ahora le voy a preguntar sobre su situación socioeconómica, a esto me refiero ¿a qué se dedica usted? O ¿Quién se encarga de mantener económicamente a la familia?”*
- ✓ **Solicitante:** *“licencia en este momento, yo no estoy trabajando, solo estoy viviendo con mis ahorros, yo vendía frutas de eso me ahorre, con todos estos problemas no puedo ni ir a vender, porque a cada rato hay que ir a ver a la fiscalía, o como está yendo el proceso, de mis ahorros me debe quedar como Bs. 1500.- a esto mi hijo mayor que trabaja como chofer me apoya y me regala Bs. 600.-, también me ayuda con la alimentación a eso yo también aporto, porque siempre más se gasta más en comida licenciada, ahora la plata ya no alcanza para nada, para mis pasajes también gasto, mis hijo menor se trabaja y él se mantiene solito, a veces cuando tengo le apoyo con algo, así es licenciada”. (Rosa Quispe de Condori, comunicación personal, 21 de agosto de 2019)*
- ✓ **Trabajadora social:** *“bueno ahora necesito que me cuente la relación de hechos, ¿que hizo que usted decida denunciar y en qué fecha sucedió los hechos?”*
- ✓ **Solicitante:** *“esto paso en fecha 01 de enero de 2019, a horas 12:30 pm., aproximadamente, yo he llegado a mi casa y la puerta de mi garaje había estado abierto y mi ex esposo Eduardo Condori Plata, había estado al frente de mi casa peleando con los vecinos, yo estaba con mi nieto y entonces me entre a mi cuarto y me cerré bien, porque yo sabía que iba agredir, de ahí el garaje dos veces a golpeado, de ahí tenía que salir a lo así ya nomás me agredido, entro diciendo ¡carajo, donde están estas!, y empezó a patear puertas yo le dije ¡que pasa Eduardo!, y me empezó a insultar diciendo ¡perra, mierda!, de ahí alzo palos, yo también alce un balde de agua con eso le he echado, con eso me defendido, a mi nieto casi le ha pateado, él se escondió ahí al rinconcito, y se puso a llorar, de ahí estábamos peleando, de ahí no me recuerdo ya estaba en el suelo porque me había golpeado con palo en la cabeza, me arrojó con silla, con balde y me agache, me golpeo de la mano de la espalda de la cabeza y salí de la casa diciendo ¡auxilio, auxilio!, de ahí mi vecino de al lado y de al frente salieron y llamaron al policía, de ahí nos llevó a la clínica el Litoral a de ahí a la FELCV, ahí me dieron 7 días de incapacidad, de ahí le prohibieron la entrada a mi casa, ya estábamos separados siempre, porque él vivía en otro cuarto, lo único que compartíamos es el patio, él siempre sabe ser agresivo desde antes, yo me aguantaba por mis hijos. Yo quiero justicia, que el pague por lo que me hizo, el me amenazo*

de que me iba a matar tengo miedo de que lo haga”. (Rosa Quispe de Condori, comunicación personal, 21 de agosto de 2019)

- ✓ **Trabajadora social:** *“le entendí señora Dolores y esperemos nosotros como institución podamos ayudarle y por lo menos calmar su angustia, veo que esta situación la entristece, esperemos tenga la justicia que está buscando, lo importante es que ya tiene una denuncia aperturado y nosotros podremos continuar desde donde está, no comenzar desde cero, a veces la justicia tarda, pero llega y esperemos que se así en su caso, es importante mencionarle que esta semana usted ya tendrá un abogado con quien podrá continuar su proceso, el área de Trabajo Social es quien se encarga de realizar una evaluación socioeconómica y posterior a ello se le designa un abogado, pero eso no tarda más de esta semana, de corazón señora Dolores esperemos poder ayudarla”*

Una vez obtenida la información, se procedió a tomarle fotos a la vivienda, mientras la solicitante mostraba todas las habitaciones e indicando a quien pertenecían los cuartos y ayudando a la Trabajadora Social, pueda tener un panorama más claro. Después de tomarle fotos la profesional se despidió de una manera amable, indicando que se le llamaría en los siguientes días.

4.7.3.4. Momento 4: Elaboración de informe social

De toda la información que proporcionó la solicitante, se procedió a la elaboración del informe social, mismo tiene características similares a la ficha de visita domiciliaria, a la conclusión del mismo, este informe será otorgado a su patrocinador, quien revisara y conocerá la situación de la solicitante a quien se le patrocinara de manera gratuita, a continuación, se observara un ejemplo del modelo de informe social. Ver anexo 2, instrumento Nro. 2

4.7.3.5. Momento 5: Evaluación socioeconómica

Luego de realizar el informe social la profesional de Trabajo social pasa a realizar la evaluación socioeconómica, mismo que es una tabla, en el cual se mide en base a parámetros, este instrumento es utilizado únicamente por Trabajo Social. Ver anexo 2, instrumento Nro. 3

La profesional de Trabajo Social, en base a este cuadro mide la situación socioeconómica de la solicitante Dolores Quispe de Condori, quien según el cuadro puede acceder al servicio y se puede

otorgar un abogado de manera gratuita, este resultado es medido por medio de la evaluación socioeconómica de Trabajo Social.

4.7.3.6. Momento 6: Designación de patrocinante

Posterior a la evaluación socioeconómica, la Trabajadora Social es quien se encarga de designar un abogado, la misma hace un sorteo, de esta manera se le designa un abogado patrocinador, con el cual la solicitante continuara su proceso penal. En esta parte es el abogado quien se encarga de llevar todo el proceso penal, desde el inicio hasta llegar a una sentencia, la solicitante es quien se comunica directamente con él, para continuar con las acciones correspondientes.

Si el caso lo necesitara, Trabajo Social vuelve a intervenir, para gestionar con otras instituciones y hace acompañamientos si el abogado designado así lo necesita, la función que cumple Trabajo Social es muy importante en la institución, ya que de esa rama depende si el solicitante puede acceder al servicio o no puede acceder.

Del mismo modo Trabajo Social también realiza requerimientos fiscales, cuando se requiera y se necesite, mismo también esta como funciones en la Ley N.º 464, misma, las funciones que realiza, está basado bajo la Ley de Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima.

4.7.3.7. Momento 7: Evaluación de la intervención de desarrollada

El proceso de evaluación está centrado en ver la efectividad de los modelos utilizados en la atención de mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica, por lo cual se llega al siguiente análisis: en primera instancia cabe remarcar que los modelos de crisis y consejería son válidos para la atención de casos de mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica, pero debido al tiempo y a las limitaciones de trabajo social, no se logra cumplir al 100% de los casos. Un dato importante fue evidenciar que en las últimas fechas se incrementó los casos de violencia familiar o doméstica y que por semana se tiene dos visitas al día, mismas quedan ubicadas en zonas periurbanas, otras en el área rural, en los últimos casos presentados se viaja a provincia eso, toma una jornada entera, esto dificulta el accionar del área social, ya que solo hay una Trabajadora Social en La Paz y El Alto, misma que también viaja a diferentes departamentos, para cumplir las mismas funciones, a nivel nacional, solo hay dos Trabajadoras Sociales, mismas que se dividen para cubrir los

departamentos restantes, entonces hace que estos modelos de atención no sean aplicados en su totalidad o como debería ser. A esto se suma la sobre carga en el Área Social, lo cual dificulta el seguimiento de varios casos, por ellos e prioriza los casos relevantes o casos de emergencia.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS DE LA

EXPERIENCIA

DESARROLLADA

5.1. Logros

➤ **Con respeto a Trabajo Social**

- ✓ Se logró realizar la intervención con mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica, aplicando las técnicas e instrumentos de Trabajo Social, promoviendo al cambio social de estas mujeres, haciéndoles conocer sobre sus derechos y como deben proceder en adelante, ante situaciones de violencia.
- ✓ Se logró conocer los problemas y los antecedentes de las mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica y cuál es la sanción según el código penal y la ley 348, para así de esta manera orientar a las víctimas que acuden a la institución en busca de justicia y con la esperanza de que el conflicto se solucionara
- ✓ Se logró aplicar la metodología de la sistematización a un 90%, tomando en cuenta a autor Oscar Jara, que fue base para la elaboración del documento de sistematización, siendo parte de la experiencia y tomando en cuenta los momentos y fases del autor.
- ✓ Se cumplió los objetivos planteados al inicio de la sistematización a un 90%, por el tiempo y la demanda de solicitantes en la institución.

➤ **Con relación a SEPDAVI – El Alto**

- ✓ Se cumplió con las funciones asignadas por el tutor institucional.
- ✓ Se logró tener formar un equipo multidisciplinario funcional de trabajo, con el área legal y psicológica.
- ✓ Se logró aplicar la Ley Nro., 464 Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima con las mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica.

➤ **Con relación a las mujeres víctimas de violencia familiar o domestica**

- ✓ Mujeres con conocimiento de sus derechos.
- ✓ Mujeres decididas a llevar todo el proceso penal, desde el inicio hasta la etapa final.
- ✓ Mujeres fuertes y capaces de afrontar los problemas de la vida cotidiana.
- ✓ Se desarrolló el trabajo con mujeres, viendo la problemática de género.

5.2. Limitaciones

La sistematización al ser un proceso de reflexión continua, metódica y crítica de todo lo acontecido durante la experiencia, rescatando los hechos más reveladores, se enfrentó algunas dificultades las cuales son las siguientes:

- La excesiva demanda, que existe por parte de la población de la Ciudad de El Alto, quienes acuden al Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima, para realizar una denuncia o para solicitar abogado de manera gratuita, esto generó dificultad, ya que no existía un espacio y tiempo para que se pueda enfocar más en los casos de mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica y se pueda revisar más a fondo estos casos.
- Casos que ingresaron, por violencia familiar o doméstica, pero en el proceso ya iniciado, desistieron de la denuncia e hicieron el cese de servicio, esto dificultó, ya que Trabajo Social, realizó las visitas y advirtió, para que no dejaran el servicio, por la pérdida de tiempo que genera y por la demanda de la población.
- En el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima, existía un manejo riguroso sobre el código penal, para poder de esta manera orientar a los solicitantes, este aspecto en un inicio causó una dificultad que paulatinamente se fue subsanando, en medida que se fue adquiriendo conocimientos con respecto al Código Penal.

5.1. Aprendizaje vivido en el proceso metodológico de intervención de Trabajo Social en la atención de mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica en el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima - SEPDAVI

Los aprendizajes que se adquirieron en el proceso de sistematización, fueron la intervención de Trabajo Social acuerdo a tres funciones fundamentales del trabajo social como la asistencia social, investigación social y gestión social; en primer lugar la función de asistencia social, de manera que al momento en que una víctima de violencia familiar o doméstica acude al Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima – SEPDAVI, se brinda un servicio social organizado por partes; iniciando por el filtro social, ficha social, visita domiciliaria, informe social y evaluación socioeconómica donde observa el grado de necesidad de la víctima. De esta manera se puede comprender y ayudar a la víctima, que en ese momento se encuentra en una situación de dificultad, puesto que el hecho podría pasar a un daño mayor e irreversible. Para esta intervención, también

se utiliza el código penal, que sirve como guía para resolver el problema y así poder mejorar de alguna manera la calidad de vida de la solicitante víctima.

Con respecto a la función de investigación social, se hace una intervención más detallada, puesto que, al momento de realizar las visitas domiciliarias, se indaga la realidad social, económica y condiciones de habitabilidad de la víctima solicitante, ya que con esta información se brindara una atención oportuna, teniendo en cuenta la prioridad, necesidad y riesgo de la víctima. De la misma forma de acuerdo a la Ley Nro. 464, una víctima de violencia familiar o doméstica debe ser prioridad para todas las áreas; legal, social y psicológico.

Finalmente se aplica la función de gestión social, este si el caso lo amerita, si una víctima de violencia pasa por una situación crítica o de necesidad grave, se gestiona con el gobierno apoyos social con una solicitud de ayuda al área de Trabajo Social, este a su vez pide los informes correspondientes al área de Trabajo Social del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima – SEPDAVI, para hacer la gestión necesaria de ayuda a la víctima.

La funcionaria de Trabajo Social, debe tener conocimientos del Código Penal para poder aplicarlo en los diferentes casos que se presentan, puesto que al momento de realizar el filtro social se aplica la teoría de Trabajo Social y junto a lo penal, a esto se añade la Ley Nro. 464 Ley Plurinacional de Asistencia a la Víctima, que tiene detallado los roles y funciones que cada funcionario debe realizar al momento en que se presenta una víctima de la cual se haya vulnerado sus derechos y tenga como sanción algún artículo del Código Penal, para el Trabajo Social este aporte con el código penal es muy importante ya que nos permite conocer los derechos que tienen las víctimas de violencia familiar y doméstica y otro tipo de hechos en los cuales se vulneren los derechos, ya que esto es de utilidad en cualquier ámbito en el que se requiera la intervención de Trabajo Social.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Como conclusión, respecto a los objetivos planteados al inicio de la sistematización, se logró analizar críticamente el proceso metodológico de intervención del Trabajo Social en la atención de mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica en el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima - SEPDAVI, teniendo en cuenta que las funciones y competencias se cumplen de acuerdo a las problemáticas de cada usuario. Se pudo rescatar y recuperar las buenas prácticas de la intervención de Trabajo Social, enfatizando en la teoría como guía y base para el trabajo óptimo con mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica.

6.1.1. Con relación a la población abordada

A la conclusión que se llegó en esta sistematización sobre la población abordada en la experiencia de sistematización, el 90% son mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica, que acuden al Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima a solicitar el servicio, muchas de estas mujeres son de bajos recursos económicos, no obstante el 10% son hombres que de igual manera solicitan el servicio por violencia familiar, estos datos demarcan que los casos más frecuentes son mujeres las que constantemente vienen a solicitar el servicio y son más expuestas a sufrir violencia, un 46% de estas mujeres sufren violencia en manos de sus concubinos, un 21% de estas mujeres sufren violencia en manos de sus esposos, el resto es cometido por parte de sus enamorados, tíos, sobrinos y otros familiares, en este se observa que los lazos afectivos familiares están rotos, llegando a la violencia.

Otro dato preponderante respecto a la población abordada, es el lugar donde viven las mujeres que acuden al servicio, el 55% viven en el área peri urbana, donde raramente hay acceso a la protección, como retenes policiales, donde no existe instancias inmediatas donde se pueda acudir en caso de sufrir violencia o de ser vulnerado algún derecho; el 30% viven en el área urbana, pero pese a los accesos de protección y a las instituciones de protección se siguen vulnerando los derechos de las mujeres, por el ciclo de violencia en el cual se encuentran las mujeres y el acceso a una justicia machista y patriarcal, las mujeres prefieren callar, pensando que la situación puede cambiar, pero lamentablemente la situación se agrava, llegando incluso a intentos de feminicidio. El 15% de estas mujeres que sufre violencia vive en el área rural, donde la violencia es más fuerte

por factores culturales que inciden de manera comunitaria, dificultando el acceso a la justicia y protección, incluso los familiares son mediadores y agentes coercitivos para ocultar la violencia en el ámbito privado por mandatos culturales, para no realizar la respectiva denuncia, ya que es el en área rural, que el término patriarcal es arraigado y fuertemente posesionado, desvalorizando el arduo trabajo de las mujeres y viéndolas como seres inferiores.

Con relación a las edades de las mujeres víctimas de violencia, este ciclo inicia desde los 19 a 80 años de edad, si bien los datos varían, se puede afirmar que en algún momento de su vida sufrieron violencia, en estos se puede ver que ninguna mujer está exenta de sufrir violencia en manos de sus compañeros sentimentales o de algún familiar, las mismas realizan la denuncia cuando la violencia pasa a afectar su dignidad y su integridad, en algunas causando daños irreversibles, o romper ciclos de violencia.

Otro dato ponderable respecto a los actores sociales, son las causas de dichos conflictos ya que en su mayoría de la población solicitante refirió que las causas son por celos, problemas económicos, falta de comunicación en la pareja, intromisión familiar y esto provoca un ambiente de discusiones que da lugar a los conflictos familiares. Es así que en una sociedad machista va creciendo la violencia familiar o doméstica, por los estereotipos que la misma sociedad va creando, olvidando los derechos de mujeres como parte esencial y fundamental de la sociedad.

6.1.2. Con relación a la intervención de Trabajo Social

a la conclusión que se llegó en esta sistematización con relación a la intervención de trabajo social en el SEPDAVI - el alto es significativa, porque las funciones, están basadas por la ley n° 464: ley de servicio plurinacional de asistencia a la víctima, en la misma ley esta las funciones que debe cumplir la profesional de Trabajo Social, sus métodos de intervención deben basarse bajo las funciones de la ley con la que ha sido creada la institución, entendido así la intervención de trabajo social es muy importante para la o el usuario solicitante que viene a pedir el servicio, puesto que el área de trabajo social realiza la valoración socioeconómica y se corrobora si la solicitante cuenta o no cuenta con recursos económicos y si el caso es de prioridad, para la atención inmediata.

La intervención de Trabajo Social en SEPDAVI, permite identificar las demandas en el ámbito social, al mismo tiempo sensibilizar a las víctimas de violencia familiar o domestica sobre sus

derechos, posibilitando una toma de conciencia sobre su situación como mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica para incidir un cambio de comportamiento hacia su agresor, trabajo que de alguna manera es apoyado para los miembros del equipo multidisciplinario, mismo que continúan con esta labor.

Para la atención de los problemas que enfrentan las mujeres víctimas de violencia familiar o doméstica, se implementó la Metodología de Atención Individualizada y Familiar aplicando el modelo de crisis, mismo que se desarrolló en diferentes pasos, para prestar un servicio eficaz a las usuarias, Trabajo Social cuenta con instrumentos que permiten demostrar a la institución que el trabajo realizado es importante y de gran ayuda para obtener el servicio

Sin embargo es importante señalar que la sobredemanda de los diferentes casos que existe en SEPDAVI a nivel nacional, no permite a la Trabajadora Social como profesional del área social desarrollar todo el proceso metodológico que demanda cada caso, desarrollar el seguimiento de los casos, dejando en una situación incierta la resolución de los conflictos, puesto que en SEPDAVI a nivel nacional solo existe dos Trabajadoras Sociales que deben cumplir con lo establecido en la Ley 464.

6.2. Recomendaciones

6.2.1. A la Carrera de Trabajo Social

- ✓ La Carrera de Trabajo Social debe incorporar contenidos con enfoques a las nuevas leyes y con respecto al código penal que sanciona, cuando se es vulnerado los derechos de una persona, para que de esta manera las nuevas profesionales puedan desenvolverse con seguridad en el campo laboral que también tiene que ver con lo jurídico.
- ✓ A los docentes deben buscar más convenios con instituciones, donde se pueda realizar el trabajo dirigido, para tener más espacios donde podamos desenvolvernos como profesionales de Trabajo Social.

6.2.2. A los estudiantes de Trabajo Dirigido

- ✓ A las/los estudiantes de Trabajo Dirigido, deben aplicar todo el conocimiento adquirido a lo largo de la carrera en las instituciones donde se realiza el Trabajo Dirigido, todo con el fin de hacer conocer a la institución el en que consta la carrera de Trabajo Social, para que de esta manera no se confunda las funciones de Trabajo Social con la de las otras profesiones.

6.2.3. A la institución SEPDAVI

- ✓ Al Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima (SEPDAVI) a nivel nacional, a seguir Trabajando bajo la Ley Nro. 464, incrementando funcionarios en el área Psicosocial y legal, en los diferentes departamentos de Bolivia, evitando la carga laboral a estas áreas, para que estas puedan realizar su trabajo de manera óptima y sin sobre carga laboral.
- ✓ El Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima debe incrementar personal en el área de Trabajo Social, la falta de los mismos, imposibilita que se haga el seguimiento adecuado a los usuarios, en especial a víctimas de violencia familiar o doméstica.
- ✓ A los funcionarios, cumplir con la Ley 464, velando siempre el bienestar de las víctimas que acuden a la institución en busca de una solución a su problema y de un asesoramiento legal correcto y preventivo.

6.2.4. A los usuarios

- ✓ A los usuarios víctimas, deben orientarse del trato que deben recibir por parte de los funcionarios de la institución, para que de esta manera no sean vulnerados sus derechos y reciban un trato digno sin discriminación y con tolerancia.

BIBLIOGRAFÍA

- A/conf. (1995). *Informe de la Cuarta Conferencia Mundial sobre las Mujeres*. Beijing.
- Amoros, C. (1988). *Mujeres, feminismo y poder, Forum de política Feminista*.
- Ander-Egg, E. (1997). *Diccionario del Trabajo Social*. Buenos Aires-Argentina: Lumen.
- Anthony, S. (25 de octubre de 2019). *Acerca de nosotros: Observatorio de genero coordinadora de la mujer* . Obtenido de Observatorio de genero coordinadora de la mujer Web site: <http://www.coordinadoradelamujer.org.bo/observatorio/>
- Arenas, P. (2009). *Modelo de Consejeria Familiar* .
- Ayma, E. M. (2009). *Constitucion Politica del Estado*. Bolivia.
- Ayma, E. M. (2010). *Decreto Supremo 2145*. La Paz.
- Ayma, E. M. (2013). *Ley 348*. La Paz.
- Ayma, E. M. (2013). Ley 348: Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia . *Ley integral para garantizar a las mujeres una vida de violencia* , 11-14.
- Ayma, E. M. (2013). *Ley 464 de Servicio Plurinacional de Asistencia a la Victima*. La Paz.
- Ayma, E. M. (2014). *Código de las Familias y del Proceso Familiar*. Bolivia.
- Camargo. (2013). *Acceso a la justicia para mujeres en situacion de violencia*. Bolivia: Gráfica Holding S.R.L.
- Camargo, M. B. (2013). Acceso a la justicia para mujeres en situacion de violencia . 3. *Código de las familias y proceso familiar*. (2014).
- Ezequiel Ander E-gg. (1967). *Diccionario del Trabajo Social*. Buenos Aires-Argentina: LUMEN.
- Facio, A. (2015). *Feminismo, genero y patriarcado*. Buenos Aries: Primavera.
- Gardey, J. P. (30 de Marzo de 2020). Definicion de Institucion . *Definicion de*, págs. 1-2.
- Gonzales, S. R. (2017). *Una mirada a la situacìon de la violencia contra la mujer eb Bolivia*. La Paz.

- González, S. R. (2017). Una mirada a la situación de la violencia contra la mujer en Bolivia. La Paz.
- Informe de la Cuarta Conferencia Mundial de las Mujeres . (1995). Beijing.
- Jara, O. (1994). Para sistematizar experiencias; una propuesta teorica practica. Costa Rica: San Jose
- Jara, O. (2003). *Guia para realizar experiencias*.
- Jove, J. (2020). Efemeride de El Alto. *El Extra* , 10, 11.
- Justicia, M. d. (2010). *Codigo Penal y Codigo de Procesamiento Penal*. Bolivia: Justicia TEMIS.
- Lagarde. (1995). *Feminismo, Genero y Patriarcado*. Buenos Aires.
- Lagarde. (1996). *La perspectiva de genero*.
- Lavell, A. (2006). Consideraciones en torno al enfoque y los conceptos. *Predecam*, 5.
- Lima, R. D. (2016-2020). *Plan Estrategico Institucional* . La Paz.
- Meret, L. (2015). *Metodologia del Trabajo Social Individualizado y Familiar*.
- Moreno, E. (2013). *Metodologia de investigacion, pautas para hacer tesis* . Peru .
- Mujer, C. P. (2019). *Acerca de nosotros: A. Pazparalamujer*. Obtenido de A. Pazparalamujer:
<https://www.pazparalamujer.org/index.php/ayuda/violencia-domestica>
- OMS. (2013). *Estimaciones mundiales y regionales de la violencia contra la mujer: prevalencia y efectos de la violencia conyugal y de la violencia sexual no conyugal en la salud*.
- OMS, O. M. (2000). Informe mundial sobre la violencia y la salud. Washington: DC:.
- ONU Mujeres. (2010). *Centro Virtual de Conocimiento para Poner Fin a la Violencia Contra las Mujeres y Niñas*.
- Perez, Y. F. (2012). *Consejeria en Trabajo Social* .
- Pusinato, N. (1992). *El enfoque sistémico en el estudio de las relaciones familiares*. 21 Ed.
Barcelona: editorial Herder.
- Quintero, A. M. (2007). Diccionario especializado en familia y genero . Buenos Aires: Lumen.

- Sanchez, M. d. (2010). *Aportes, Trabajo Social: Una nueva construcción social*. La Paz.
- Trabajo Social. (2005). *Plan de Estudios de la Carrera de Trabajo Social-UMSA*, 10.
- UNFPA, F. d. (2014). *Ley 348: Ley para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia*.
Bolivia: Quatro Hnos.
- Vacca, L. (2012). *Una crítica feminista al derecho a partir de la noción de biopoder de Foucault*.
Buenos Aires : 60-61.
- Valdivia, M. L. (2005-2009). *Carrera de Trabajo Social*. La Paz.
- Valdivia, M. L. (2006-2009). *UMSA, Carrera de TRABAJO SOCIAL; "PLAN DE ESTUDIOS 2006-2009*. La Paz-Bolivia.

WEBGRAFÍA

- Acerca de nosotros: A. Mujeres para salud* . (1 de Mayo de 2018). Obtenido de A. Mujeres para la salud Web site: <https://www.mujeresparalasalud.org/informe-efectos-y-consecuencias-de-la-violencia-y-el-maltrato-domestico-a-mujeres/>
- Acerca de nosotros: Centro Virtual de Conocimiento para Poner Fin a la Violencia contra las Mujeres y Niñas* . (30 de Diciembre de 2012). Obtenido de Centro Virtual de Conocimiento para Poner Fin a la Violencia contra las Mujeres y Niñas Web site: <https://www.endvawnow.org/es/articles/1125-principales-leyes-instrumentos-y-acuerdos-internacionales-y-regionales.html>
- Anthony, S. (25 de octubre de 2019). *Acerca de nosotros: Observatorio de genero coordinadora de la mujer* . Obtenido de Observatorio de genero coordinadora de la mujer Web site: <http://www.coordinadoradelamujer.org.bo/observatorio/>
- Arce, H. (7 de Septiembre de 2017). *Acerca de nosotros: Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional*. Obtenido de Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional WEb site: <https://www2.justicia.gob.bo/index.php/noticias/notas-de-prensa/2783-ministerio-de-justicia-inaugura-oficinas-de-sepdavi-para-atencion-gratuita-a-las-victimas-en-tarija>
- Mujer, C. P. (2019). *Acerca de nosotros: A. Pazparalamujer*. Obtenido de A. Pazparalamujer: <https://www.pazparalamujer.org/index.php/ayuda/violencia-domestica>
- OMS. (2013). *Estimaciones mundiales y regionales de la violencia contra la mujer: prevalencia y efectos de la violencia conyugal y de la violencia sexual no conyugal en la salud*.
- Quindio, U. d. (21 de junio de 2019). *Acerca de nosotros: A Trabajo Social Publicaciones* . Obtenido de A, Trabajo Social Publicaiones : http://www.uniquindio.edu.co/trabajo_social/publicaciones/perfiles_profesional_y_ocupacional_19_pub

ANEXOS

ANEXO Nro. 1: TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

INSTRUMENTO Nro. 1

FICHA SOCIAL CASO Nro:"0000" FECHA:27-08-2019								
1. DATOS DE LA VICTIMA								
NOMBRE	CI	TELEFONO/CELULAR	EDAD	OCCUPACION	DIRECCION DOM.	DIRECCION LAB.	ESTADO CIVIL	GRADO DE INSTRUCCION
DOLOR ES QUISPE DE CONDORI	24129 41 L.P.	71953988	58	LABORES DE CASA	Z/ LUIS ESPINAL C/ CAMPERO NRO. 15	NO REFIERE	DIVORCI ADA	PRIMAR IA
2. TIPOLOGIA FAMILIAR								
FAMILIA AMPLIADA								
3. SITUACION ECONOMICA								
Ingreso Mensual del Beneficiario o Usuario							2000	
Egreso del Beneficiario o Usuario							2000	
Miembro Responsable de la Familia								
Ingreso del responsable de Familia							2000	

Egreso del responsable de Familia

2000

4. CONDICION DE HABITABILIDAD

Tipo de Vivienda

Monto de Alquiler o Anticrético

Servicios Básicos

Nro. de Habitaciones

Uso de Habitación

CASA

Calidad de Vida

5. DATOS SALUD

Atención

PUBLICO

6. ANTECEDENTES JUDICIALES

Estado de la Causa

7. RELACION DE LOS HECHOS

EN FECHA 1 DE ENERO A HORAS 12:30 PM EN LA ZONA LUIS ESPINAL CAMPOS, LA SEÑORA DOLORES QUISPE DE CONDORI, FUE AGREDIDA POR SU EX ESOSO, QUE SE APERSONO AL DOMICILIO EN LA PUERTA DE INGRESO, EL CUAL DIRECTAMENTE ME PROPINO UNA GOLPIZA CON PUÑETES, PATADAS, CON OBJETOS CONTUNDENTES (PALO), QUE IMPACTO SOBRE SU INTEGRIDAD FÍSICA, CAUSÁNDOME GRAVES LESIONES, EQUIMOSIS, HEMATOMAS, ETC., EN ESE ÍNTERIN LOS VECINOS DIERON PARTE AL RETÉN DEL DISTRITO, LOS MISMOS EFECTIVOS POLICIALES QUE SE HICIERON PRESENTES, AUXILIANDO A LA VÍCTIMA CONDUCIÉNDOLE A LA CLÍNICA LITORAL, CONSIGUIENTEMENTE,

SE APERSONARON A LA FELCV, DONDE HACE LA DENUNCIA, EL MISMO QUE ESTA CARATULADO MP/ EDUARDO CONDORI VELAZCO CON EL NÚMERO DE CASO 0081/19

Violencia familiar o domestica

9. GRUPO FAMILIAR

NOMBRES Y APELLIDOS	PARENTESCO	EDAD	ESTADO	GRADO	OCUPACION
			CIVIL	INSTRUCCIÓN	
EDGAR WILMER QUISPE CONDORI	HIJO	34	CONCUBINO	BACHILLER	CHOFER DE TAXI
SONIA ALI	YERNA	25	CONCUBINA	BACHILLER	-
MARCO ANTONIO QUISPE CONDORI	HIJO	23	SOLTERO	BACHILLER	ESTUDIANTE- INCOS
IAN ALEXANDER QUISPE ALI	NIETA	5	-	KINDER	
PÍA FABIOLA QUISPE ALI	NIETA	4	-	PRE-KINDER	

YO RONALD MAMANI JAHUIRA CON CI 6012991 LP Y CODIGO DE REGISTRO NRO "9072" DECLARO QUE LOS DATOS PROPORCIONADOS AL SERVICIO PLURINACIONAL DE ASISTENCIA A LA VICTIMA - SEPDAVI, EN CUANTO A VIVIENDA, CONDICION ECONOMICA, INGRESO QUE PERCIPO Y QUE NO CUENTO CON ABOGADO PARTICULAR SON VERDADEROS.

EN CASO QUE MI PERSONA OTORGASE INFORMACION FALSA SOBRE MI SITUACION SOCIOECONOMICA, EL SERVICIO CESARA DE INMEDIATO Y ESTOY EN LA OBLIGACION DE CANCELAR TODOS LOS GASTOS REALIZADOS POR ASESORIA, PATROCINIO JURIDICO, SOCIAL Y PSICOLOGICO AL SERVICIO PLURINACIONAL DE ASISTENCIA A LA VICTIMA - SEPDAVI CONFORME AL PARAG.II, DEL ART.7 LEY 464.

FIRMA DE LA VICTIMA
ROSA QUISPE DE CONDORI
CI: 2412941 LP

Fuente: Elaboración en base a instrumentos de Trabajo Social-SEPDAVI. 2019

INSTRUMENTO Nro. 2

INFORME SOCIAL

(Solo para uso interno)

SEPDAVI/CDLPZ/TS/IS/EA/No 86/19

A : Dr. VMCT
COORDINADOR DEPARTAMENTAL - SEPDAVI LA PAZ

DE : Lic. Mary Lourdes Aruquipa M.
TRABAJADORA SOCIAL- SEPDAVI

REF. : **INFORME: DOLORES GOMEZ DE CONDORI**

FECHA: El Alto, 21 de agosto de 2019

Distinguido Doctor:

La información aportada en este Informe Social sirve a la finalidad de dar a conocer la situación social, económica y familiar del caso que apertura la institución con N° 7090/19. Todos los datos personales incluidos en el mismo son totalmente confidenciales. En base a ello este documento solo puede ser accedido por personal estrictamente autorizado.

1. DATOS PERSONALES DE LA VICTIMA

NOMBRES Y APELLIDOS:	Rosa Quispe de Condori
EDAD:	58 años
CEDULA DE IDENTIDAD:	2412941 L.P.
DIRECCIÓN:	Z/ Luis Espinal C/ Campero Nro. 15
TELEFONO:	71953988
OCUPACIÓN:	Labores de Casa
TIPIFICACIÓN INICIAL DEL DELITO:	Violencia Familiar o Domestica

2. ACCIONES REALIZADAS

- En fecha 07 de agosto de 2019, se realiza la ficha social con valoración socioeconómica inicial.

- En fecha 14 de agosto de 2019, se realiza la visita domiciliar para la investigación socio-económica.

3. REFERENCIA DEL CASO

En fecha 1 de enero a horas 12:30 pm en la Zona Luis Espinal Campos, la señora Rosa Quispe de Condori, fue agredida por su ex esposo, que se apersono al domicilio en la puerta de ingreso, el cual directamente me propino una golpiza con puñetes, patadas, con objetos contundentes (palo), que impacto sobre su integridad física, causándome graves lesiones, equimosis, hematomas, etc., en ese ínterin los vecinos dieron parte al retén del distrito, los mismos efectivos policiales que se hicieron presentes, auxiliando a la víctima conduciéndole a la clínica Litoral, consiguientemente, se apersonaron a la FELCV, donde hace la denuncia, el mismo que esta caratulado Mp/ Eduardo Condori Velazco con el número de caso 0081/19

4. GRUPO FAMILIAR

°	NOMBRE Y APELLIDO	PARENTE SCO	EDAD	ESTADO CIVIL	GRADO DE INSTRUCCION	OCUPACION
	Rosa Quispe de Condori	Solicitante (Victima)	58	Divorciada	Primaria	Labores de casa
	Edgar Wilmer Condori Quispe	Hijo	34	Concubino	Bachiller	Chofer asalariado
	Sonia Ali	Nuera	25	Concubino	Bachiller	Labores de casa
	Marco Antonio Condori Quispe	Hijo	23	Soltero	3er. Año	Estudiante
	Ian Alexander Condori Ali	Nieto	5	-	Kinder	-
	Pia Fabiola Condori Ali	Nieto	4	-	Pre-Kinder	-

5. DINÁMICA FAMILIAR

Familia ampliada, conformada por 6 miembros, la solicitante hace 36 años comenzó a convivir con el señor Eduardo Condori Plata, con el señor convivio 22 años, la solicitante se separó del señor porque el mismo mantenía relación con otra mujer, de su relación tuvo 5 hijos Edgar Wilmer Condori Quispe de 34 años, Oscar Luis Condori Quispe de 32 años, Fabiola

Condori Quispe de 30 años, Nelson Condori Quispe de 27 años y Marco Antonio Condori Quispe de 23 años. En la actualidad el señor Eduardo mantiene una relación sentimental con otra persona y tiene su propia familia. La comunicación de la familia que habitan en el mismo hogar es estable, hay respeto y apoyo moral con los demás hijos mayores.

6. HISTORIA SOCIAL DEL CASO

La solicitante refiere: *“En fecha 01 de enero de 2019, a horas 12:30 pm., aproximadamente, yo he llegado a mi casa y la puerta de mi garaje había estado abierto y mi ex esposo Eduardo Condori Plata, había estado al frente de mi casa peleando con los vecinos, yo estaba con mi nieto y entonces me entre a mi cuarto y me cerré bien, porque yo sabía que iba agredir, de ahí el garaje dos veces a golpeado, de ahí tenía que salir a lo así ya nomás me agredido, entro diciendo ¡carajo, donde están estas!, y empezó a patear puertas yo le dije ¡que pasa Eduardo!, y me empezó a insultar diciendo ¡perra, mierda!, de ahí alzo palos, yo también alce un balde de agua con eso le he echado, con eso me defendido, a mi nieto casi le ha pateado, él se escondió ahí al rincón, y se puso a llorar, de ahí estábamos peleando, no me recuerdo ya estaba en el suelo porque me había golpeado con palo en la cabeza, me arrojó con silla, con balde y me agache, me golpeo de la mano de la espalda de la cabeza y salí de la casa diciendo ¡auxilio, auxilio!, de ahí mi vecino de a lado y de al frente salieron y llamaron al policía, de ahí nos llevó a la clínica el Litoral a de ahí a la FELCV, ahí me dieron 7 días de incapacidad, de ahí le prohibieron la entrada a mi casa, ya estábamos separados siempre, porque él vivía en otro cuarto, lo único que compartíamos es el patio, él siempre sabe ser agresivo desde antes, yo me aguantaba por mis hijos. Yo quiero justicia, que el pague por lo que me hizo, el me amenazó de que me iba a matar.” (T)*

7. SITUACIÓN SOCIOECONÓMICA

Según la entrevista realizada en la visita domiciliar se evidencia la calidad de vida de la solicitante donde la misma junto con el hijo son los que aportan al hogar económicamente, la misma de los ahorros de la actividad que realizaba como comerciante de frutas aporta aproximadamente Bs. 1500.- y el hijo como chofer de taxi asalariado aporta Bs. 600.-, generando un ingreso total aproximado al mes de Bs. 2100.-.

Con relación a los egresos de la familia son destinados a la alimentación Bs. 1400.-, servicios básicos Bs. 47.-, gas Bs. 20.-, tarjetas de crédito Bs. 40.-, educación Bs. 400.-, transporte Bs.-140.- y otros gastos 100. En total se tiene un egreso mensual Bs. 2147.-.

8. CONDICIONES DE HABITABILIDAD

La vivienda que habita la solicitante es de tenencia propia, cuentan con 7 habitaciones una cocina y un baño, la construcción de la vivienda es de ladrillo y cemento, los pisos son de cemento y machimbre, la vivienda cuenta con los servicios básicos de luz, agua, alcantarillado y gas a domicilio, las condiciones de habitabilidad son regular sin hacinamiento.



9. DIAGNOSTICO SOCIAL

Por todo lo expuesto se llega al siguiente diagnóstico:

- Familia monoparental, ampliada, conformada por 7 miembros.
- Familia de bajos recursos económicos para contratar los servicios de un abogado particular
- Solicitante supuesta víctima de violencia familiar o doméstica.
- Solicitante requiere apoyo legal.

10. SUGERENCIAS

Por todo lo anteriormente mencionado y tomando en cuenta que la solicitante no cuenta con los recursos económicos necesarios para tomar los servicios de un abogado particular y de acuerdo a la Ley N°464, se sugiere apoyar con el patrocinio legal.

Es cuanto se informa a su autoridad para fines consiguientes.

VMCT/mlam

Fuente: (2019) Elaboración en base a instrumentos de Trabajo Social-SEPDAVI

INSTRUMENTO Nro. 3

EVALUACIÓN SOCIO – ECONOMICA

I. DATOS GENERALES

Nombres y Apellidos: Rosa Quispe de Condori Código:7555

II. EVALUACIÓN

1. Grupo familiar

De 10 y más	6
De 8 a 9	5
De 6 a 7	4
De 4 a 5	3
De 2 a 3	2
De 1	1

2. Ocupación

Desocupado	6
Trabajador por cuenta propia	5
Trabajador asalariado s/seguro	4
Trabajador asalariado c/seguro	3
Jubilado/ Rentista	2
Micro-empresario	1

3. Ingresos Familiares

Menor a 500	6
De 501 a 1000	5
De 1001 a 2000	4
De 2001 a 2500	3
De 2501 a 3000	2
Más de 3001 a mas	1

4. Tenencia de la Vivienda

Alquilada	6
Contrato Mixto	5
Anticrético	4
Cuidador o portero	3
Cedida	2
Propia	1

5. Vivienda y Servicios Básicos

Ninguno	6
1 servicio	5
2 servicios	4
3 servicios	3
4 servicios	2
Otros servicios	1

6. Grado de Instrucción

Ninguno	6
Primaria	5
Secundaria	4
Técnico Medio	3
Técnico Superior	2
Superior	1

7. Residencia

Periferia	6
Zonas periurbanas	5
Zonas urbano populares	4
Zona urbano clase media	3
Zona Central	2
Zona Sur	1

8. Conclusiones de la evaluación

PONDERACIÓN	CATEGORIA
27	A

CONCLUSIONES

Solicitante, se encuentra en situación de pobreza, ni cuenta con recursos económicos para pagar un abogado particular.

Fuente: (2019) Elaboración en base a instrumentos de Trabajo Social-SEPDAVI

INSTRUMENTO Nro. 4

PAUTA DE VALORACIÓN SOCIO-ECONÓMICA							
PUNTAJE	RESIDENCIA DOMICILIARIA	GRUPO FAMILIAR	OCUPACIÓN	INGRESOS FAMILIARES EN Bs.	TENENCIA DE VIVIENDA	VIVIENDA SERVICIOS BASICOS	GRADO DE INSTRUCCIÓN
6	Periferia	10 y mas	Desempleado	Menor de 500	Alquilada	Ninguno	Analfabeto
5	Zonas Periurbanas	8 a 9	Trabajador por cuenta propia	501 a 1000	Contrato Mixto	1 servicio	Primaria
4	Zonas urbano populares	6 a 7	Trabajador asalariado sin seguro	1001 a 2000	Anticrético	2 servicios	Secundaria
3	Zona urbana clase media	4 a 5	Trabajador asalariado con seguro	2001 a 2500	Cuidador o Portero	3 servicios	Técnico Medio
2	Zona central	2 a 3	Jubilados/rentista	2501 a 3000	Cedida	3 servicios, teléfono y gas	Técnico Superior
1	Zona Sur	1	Micro-empresario	3001 a mas	Propia	Otros servicios adicionales	Superior

PONDERACIÓN			
CATEGORIA	PUNTAJE MINIMO	PUNTAJE MAXIMO	SITUACION
A	21	42	EXTREMA POBREZA/POBREZA
B	7	20	NO ESTA SITUACION DE POBREZA

Fuente: (2019) Elaboración en base a instrumentos de Trabajo Social-SEPDAVI

ANEXO Nro. 2 : FOTOS

⇒ OFICINA DE TRABAJO SOCIAL



[Roxana Blanca Callizaya Arcani]. (El Alto Oficina de SEPDAVI 2019) fotografías SEPDAVI, Zona Ferropetrol,
El Alto



[Roxana Blanca Callizaya Arcani]. (El Alto Oficina de SEPDAVI 2019) fotografías SEPDAVI, Zona
Ferropetrol, El Alto

⇒ **Socialización de la Ley 464 (Servicio Plurinacional de asistencia a la Víctima)**

➤ **Unidad Educativa Primero de Mayo**



[Roxana Blanca Callizaya Arcani]. (El Alto Oficina de SEPDAVI 2019) fotografías SEPDAVI, Zona 1ro. de

Mayo, El Alto



[Roxana Blanca Callizaya Arcani]. (El Alto Oficina de SEPDAVI 2019) fotografías SEPDAVI, Zona Primero de

Mayo, El Alto



(Cruz Papal 2019) fotografías SEPDAVI Avenida Juan Pablo II, El Alto

⇒ **SOCIALIZACIÓN EN ZONA CRUZ PAPAL**



(Cruz Papal 2019) fotografías SEPDAVI Avenida Juan Pablo II, El Alto



(Cruz Papal 2019) fotografías SEPDAVI Avenida Juan Pablo II, El Alto

⇒ **EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO SEPDAVI-EL ALTO**



[Roxana Blanca Callizaya Arcani]. (El Alto Oficina de SEPDAVI 2019) fotografías SEPDAVI, Zona Ferropetrol,

El Alto