

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



TRABAJO DIRIGIDO

**“SISTEMATIZACION DE RASGOS DEL PERFIL
OCUPACIONAL DE TRABAJO SOCIAL EN LA
ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A VÍCTIMAS DE
VIOLENCIA, GESTIÓN 2019”**

(Una experiencia en el Servicio Legal Integral Municipal Centro)

POSTULANTE: Anahi Dalia Aro Pacheco

TUTOR: Lic. Walter Marcos Antezana Portugal

LA PAZ – BOLIVIA

2022

AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito esta meta propuesta.

A mi mamá por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a mi tutor Lic. Walter Marcos Antezana Portugal quien con su experiencia, conocimiento y paciencia me oriento en la elaboración y culminación de este mi Trabajo Dirigido.

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a:

A mi MADRE Rosa, quien con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy una meta más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo, valentía y perseverancia, de no temer las adversidades porque Dios siempre está conmigo.

A mi hermano David por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso. A mi abuela Andrea, a mis tías Marina, Sonia, Lucí y a mi tío Daniel, porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona, acompañándome en todos mis sueños y metas, siempre los llevo en mi corazón.

Resumen Ejecutivo

A continuación, se presenta el documento titulado “Sistematización de rasgos del perfil ocupacional de Trabajo Social en la atención y protección a víctimas de violencia, gestión 2019”, a partir del convenio institucional realizado con el Servicio Legal Integral Municipal Centro y la Carrera de Trabajo Social (UMSA) en la Modalidad de Trabajo Dirigido, elaborado por la estudiante de Trabajo Social Anahí Aro Dalia Pacheco.

La sistematización fue realizada en el SLIM-C, bajo tuición de la Secretaria Municipal de Desarrollo Social, la Dirección Defensoría Municipal, la Unidad de Defensa Integral a la Familia, las Plataformas de Atención Integral a la familia, como instancias administrativas y operativas en grado de jerarquía y dependencia descendente dentro la estructura organizacional del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz.

Los contenidos presentados hacen referencia a los rasgos del perfil ocupacional y al quehacer profesional de Trabajo Social en el SLIM Centro, resaltando las funciones invariantes en el proceso metodológico de la intervención como repertorio de respuestas ante una compleja problemática objeto de la intervención, así como la identificación de los procedimientos y las técnicas específicas aplicadas en el seguimiento de los casos atendidos, para finalmente esbozar una reflexión puntual sobre las competencias y habilidades profesionales necesarias en el desarrollo e implementación de la ruta de atención definida por el marco jurídico vigente.

El documento comprende cinco capítulos, organizados de la siguiente manera:

El primer capítulo presenta los momentos metodológicos, en los que se destacan los procedimientos ordenados que siguió el proceso de la sistematización: en primer lugar el punto de partida de la experiencia y la elaboración del Plan de sistematización, a fin de seleccionar y organizar las fuentes de consulta documental e identificación de actores clave relacionados con la unidad de observación delimitada. El segundo paso, fue la formulación de las preguntas iniciales, consideradas los ejes ordenadores para la delimitación precisa del objeto, la definición del eje y de los objetivos como hilo conductor de los contenidos expuestos en los respectivos apartados (para qué, qué, qué aspectos centrales, por qué, cómo). En tercer lugar, se expone la naturaleza del proceso vivido y la reconstrucción ordenada cronológicamente de lo sucedido, como sustento analítico en la recuperación de los rasgos del perfil ocupacional de Trabajo Social. Con el análisis e interpretación de resultados, se

facilitó una visión global de los acontecimientos ocurridos en el período, la identificación de los momentos más significativos, las principales actividades realizadas y los cambios que marcaron el ritmo del proceso hasta su conclusión. Luego, se dio inicio la reflexión de fondo, en la que sintetizan causalidades, tensiones y contradicciones, como momento de establecer la relación entre: las unidades o categorías de análisis; a fin de retomar el alcance de las interrogantes en términos de la interrelación de elementos objetivos y subjetivos, de entender los factores claves o fundamentales; de explicitar o descubrir la lógica de la experiencia, en términos de aprendizaje sobre el quehacer profesional en la ruta de atención a víctimas de violencia, pero fundamentalmente de los resultados logrados. Las limitaciones y obstáculos permitieron confrontar las reflexiones con aproximaciones de orden teórico sobre el quehacer profesional, los rasgos del perfil ocupacional y profesional, la problemática abordada, el tipo de actores sociales e institucionales y los componentes más significativos del proceso de la intervención profesional. En el punto de llegada, se contrastan los resultados con el logro de los objetivos, identificando los rasgos del perfil ocupacional y las funciones invariantes en el quehacer profesional en el SLIM-C.

En el segundo capítulo, se presentan los referentes teórico-conceptuales, con énfasis en las redes conceptuales de manejo profesional en el SLIM Centro, especialmente los pertinentes al Área de Trabajo Social como ordenadores de contenido analítico.

El tercer capítulo, ofrece los elementos necesarios para el análisis del contexto institucional de la sistematización, caracterizando la estructura organizacional y operativa de esta instancia. Se complementa la exposición con los alcances de la normativa especializada que posibilita el reconocimiento de las disposiciones vigentes en el Estado Boliviano.

El cuarto capítulo, expresa los hallazgos sobre los rasgos del perfil ocupacional de Trabajo Social en un ámbito sectorial determinado y las funciones invariantes como parte del repertorio de respuesta en el accionar profesional ante la problemática de la violencia en razón de género.

Finalmente, en el quinto capítulo, se dimensionan las lecciones aprendidas, desde el conocimiento o entendimiento ganado por medio del análisis y reflexión de la experiencia y también se exponen las conclusiones como punto de llegada.

INDICE

INTRODUCCION	1
CAPITULO I MARCO METODOLOGICO DE LA SISTEMATIZACION	6
1. Justificación	6
1.2. Delimitación de la sistematización	9
1.2.1. Objeto de la sistematización	9
1.2.2. Eje de la sistematización	9
1.2.3. Formulación de objetivos.....	10
1.3. Interrogantes de la sistematización	10
1.4. Modelo metodológico de la sistematización.....	11
1.4.1. Momentos metodológicos desarrollados	11
1.4.1.1. El punto de partida.....	11
1.4.1.2. Las preguntas iniciales.....	14
1.4.1.3. Recuperación del proceso vivido.....	16
1.4.1.4. Reflexión a fondo.....	17
1.4.1.5. El punto de llegada	17
1.5. Limitaciones encontradas en la sistematización	18
1.6. Síntesis metodológica de la sistematización	18
CAPITULO II REFERENTES TEÓRICOS CONCEPTUALES.....	22
2.1. Trabajo Social	22
2.2. Perfil Profesional de Trabajo Social	24
2.3. Funciones de Trabajo Social.....	26
2.4. Violencia.....	31
2.4.1. Formas de Violencia	32
2.4.2. Ciclo de la violencia	35
2.5. Víctimas en situación de vulnerabilidad	36
2.6. Enfoque de derechos	39
CAPITULO III CONTEXTO DE LA SISTEMATIZACION.....	40
3.1. Contexto de la problemática	40
3.1.1. Contexto Global.....	40
3.1.2. Contexto Nacional.	42

	vi
3.1.3. Contexto departamental.....	43
3.1.4. Contexto institucional Municipal.....	43
3.1.4.1. Estructura Organizacional.....	43
3.1.4.2. Plataforma de Atención Integral a la Familia (PAIF).....	44
3.2. Antecedentes de los Servicios Legales Integrales Municipales (SLIM's).....	46
3.2.1. Funciones, Objetivos y Atribuciones de los SLIM's.....	48
3.2.2. Problemáticas Atendidas en los SLIM's.....	51
3.2.3. Funciones y Atribuciones de los Equipos Multidisciplinarios de los SLIM's.....	52
3.2.4. Los SLIM's como Instancias Promotoras de las Denuncias y Atención y Protección de Integral a la víctima por violencia.....	53
3.2.5. Clasificador para la Atención en los SLIM's.....	54
3.2.6. Servicio Legal Integral Municipal Centro. Estructura organizacional.....	57
3.3. Marco Normativo internacional y Nacional.....	58
3.3.1. Marco Normativo Nacional: Instrumentos de Protección de Derechos a Nivel General.....	61
3.3.2. Normas Nacionales Específicas de Protección de los Derechos de Mujeres.....	63
CAPITULO IV RECUPERACION DEL PROCESO VIVIDO.....	70
4.1. Ubicación de la Experiencia. Características Generales del Macro Distrito Centro (Distritos 1 y2).....	70
4.1.1. Ubicación Geográfica.....	70
4.1.2. Perfil Demográfico.....	70
4.2. Actores Sociales.....	74
4.2.1. Actores Institucionales SLIM-C (Equipo Multidisciplinario).....	75
4.2.2. Actores Sociales Comunitarios (Usuarios/as).....	75
4.3. Trabajo Social en el Servicio Legal Integral Municipal Centro.....	75
4.3.1. Lineamientos generales de Trabajo Social en el SLIM Centro para la intervención en la Primera Fase durante el primer contacto.....	80
4.4. Descripción de casos y usuarios del SLIM-Centro, gestión 2019.....	82
4.4.1. Descripción de los usuarios/as del SLIM-C.....	84
4.5. Desarrollo de la Experiencia.....	90
4.6. Reconstrucción del quehacer profesional en el Servicio Legal Integral Municipal Centro (SLIM-C).....	99
4.7. Rasgos específicos del Perfil Ocupacional y funciones invariantes de Trabajo Social en	

el Servicio Legal Integral Municipal Centro	104
4.8. Identificación del campo ocupacional en el Sistema Legal Integral Municipal Centro	114
4.9. Fases de la Ruta de Atención a la Víctima de Violencia por el Área de Trabajo Social (Primer Contacto)	114
4.9.1. Primer Momento: Recepción del caso en el SLIM Centro	118
4.9.2. Segundo Momento: Del Proceso de Apertura	120
4.9.2.1. Procedimientos de atención de Trabajo Social en la problemática de la violencia familiar o doméstica.....	122
4.9.2.2. Del proceso de investigación (a requerimiento fiscal del Ministerio Público o requerimiento judicial del Juez en materia penal)	123
4.9.3. Tercer Momento. Fin de la intervención (seguimiento y acompañamiento)	125
4.9.3.1. Elaboración y Remisión del informe social Pericial.....	125
CAPITULO V LECCIONES APRENDIDAS Y CONCLUSIONES.....	126
5.1. Confrontaciones, limitaciones, retos y exigencias.....	126
5.1.1. Confrontaciones	126
5.1.2. Limitaciones.....	128
5.1.3. Retos y Exigencias.....	130
5.2. Reflexión y proyecciones en el ámbito de la atención y protección de víctimas en razón de género.....	132
5.2.1. Reflexión.....	132
5.2.2. Proyección	133
5.2.3. Conclusiones.....	134
5.2.4. Recomendaciones	136
5.2.4.1. Institución	136
5.2.4.2. Carrera de Trabajo Social de la UMSA	136
BIBLIOGRAFÍA	138
ANEXOS.....	140

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	43
TABLA 2	82
TABLA 3	84
TABLA 4	85
TABLA 5	86
TABLA 6	87
TABLA 7	88
TABLA 8	89

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1	18
CUADRO 2	54
CUADRO 3	55
CUADRO 4	56
CUADRO 5	56
CUADRO 6	61
CUADRO 7	62
CUADRO 8	63
CUADRO 9	63
CUADRO 10	67
CUADRO 11	68
CUADRO 12	95
CUADRO 13	106
CUADRO 14	110
CUADRO 15	114
CUADRO 16	115

ÍNDICE DE GRAFICOS

GRAFICO 1.....	83
GRAFICO 2.....	85
GRAFICO 3.....	86
GRAFICO 4.....	87
GRAFICO 5.....	89
GRAFICO 6.....	90

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1	44
FIGURA 2	58
FIGURA 3	81
FIGURA 4	82

INTRODUCCION

El documento titulado “*Sistematización de rasgos del perfil ocupacional de Trabajo Social en la atención y protección a víctimas de violencia, gestión 2019*”, es producto de la reconstrucción de la experiencia vivida como estudiante de la Carrera de Trabajo Social en el Servicio Legal Integral Municipal Centro (SLIM-C). Como exigencia académica de la modalidad de graduación de trabajo dirigido, implica la adecuación de competencias, habilidades y destrezas adquiridas durante en proceso formativo, que respondan efectivamente a una demanda sectorial específica, sustentando las bases de desempeño del accionar profesional en el estatuto teórico metodológico y deontológico de la disciplina, en la perspectiva de finalizar el ciclo formativo en concordancia con los objetivos de prácticas pre-profesionales que posibilitan la aplicación de los conocimientos y destrezas guiadas pedagógicamente.

En ese marco, la sistematización fue realizada en el SLIM-C, bajo tuición de la Secretaria Municipal de Desarrollo Social, la Dirección Defensoría Municipal, la Unidad de Defensa Integral a la Familia, las Plataformas de Atención Integral a la familia, como instancias administrativas y operativas en grado de jerarquía y dependencia descendente dentro la estructura organizacional del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz.

La sistematización pretende, desde la comprensión de los lineamientos institucionales que delimitan jurídica y metodológicamente los rasgos del perfil ocupacional de Trabajo Social en la ruta de atención de casos de violencia por razón de género, describir sus características e identificar las principales funciones invariantes (investigación social, gestión social y asistencia social) que se concretizan en el quehacer profesional en experiencias de intervención orientadas hacia la respuesta y seguimiento de casos que ingresan al Servicio Legal Integral Municipal Centro en la gestión 2019.

De esta manera, la sistematización debe ser entendida como un proceso metodológico que busca recuperar la experiencia vivida confrontada con una reflexión contrastada teóricamente. Para el presente trabajo, desde el enfoque histórico-dialectico se concibe a “la sistematización de experiencias como la interpretación crítica de una experiencia, que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, explica la lógica del proceso vivido, los factores

que han intervenido, cómo se han relacionado entre sí y por qué lo han hecho de ese modo” (Jara Holliday, 1994, pág. 4). Siguiendo a este autor, se denomina experiencia a todo hecho o actividad concreta que sucedió o tuvo lugar dentro del marco de ejecución de la ruta de atención a víctimas de violencia en el SLIM-C.

Se trata, entonces de un proceso de generación de conocimiento desde la práctica vivida, de la cual se pueden extraer aprendizajes que contribuyan a enriquecer y mejorar la propia práctica de intervención. En este sentido, interesa no sólo conocer los hechos que sucedieron y cómo surgieron de la experiencia, sino sobre todo conocer por qué pasaron de determinada manera y cómo fue percibida y sentida por los diferentes actores institucionales profesionales que participaron de la misma. Son cuatro los componentes que han sido considerados para la sistematización de experiencias desde este enfoque: reconstruir y describir la experiencia seleccionada para sistematizar; analizarla/interpretarla de manera crítica; extraer aprendizajes y generar nuevo conocimiento, difundir y compartir lo aprendido.

Es importante mencionar que todo proceso de intervención en el área profesional de Trabajo Social, guarda correspondencia con los procedimientos establecidos en Ley N° 348, con mecanismos, medidas y políticas integrales de prevención, atención, protección y reparación del daño a mujeres víctimas de violencia o personas en situación de vulnerabilidad, además de coadyuvar en el proceso de persecución y sanción penal de los agresores, con el fin de garantizar a las víctimas una vida digna, el resguardo de su seguridad e integridad física, psicológica y social, así como el ejercicio pleno de sus derechos para vivir bien.

La estructura del presente documento, se encuentra organizado y se divide en cinco capítulos para su mejor desarrollo y comprensión:

El primer capítulo presenta el desarrollo de los momentos metodológicos propuestos por Oscar Jara (2012), organizados en 5 fases ordenadas en coherencia con los principios y alcances definidos por el autor, en los que se destacan los procedimientos ordenados que siguió el proceso de la sistematización: en primer lugar el punto de partida de la experiencia, con la inmersión en el contexto institucional y la elaboración del Plan de sistematización, a fin de seleccionar y organizar las fuentes de consulta documental e identificación de actores clave en el proceso posterior de registro de información relacionadas con la unidad de

observación delimitada (fichas sociales, guías de observación, informes, referencias, actas, documentos, etc.).

El segundo paso, fue la formulación de las preguntas iniciales, consideradas los ejes ordenadores para la delimitación precisa del objeto y a partir de ahí, la definición del eje y de los objetivos como elementos encadenados al hilo conductor de los contenidos expuestos en los respectivos acápites (para qué, qué, qué aspectos centrales, por qué, cómo).

En tercer lugar, el trabajo de campo dentro de un período delimitado (2019), posibilitó la recolección de información sobre el proceso vivido y a partir de ese momento la reconstrucción ordenada cronológicamente de lo sucedido, como sustento analítico en la recuperación de los rasgos del perfil ocupacional de Trabajo Social. El análisis de la información facilitó la construcción de una visión global de los principales acontecimientos ocurridos en el período, la identificación de los momentos más significativos, las principales actividades realizadas y los cambios que fueron marcando el ritmo del proceso hasta su conclusión.

En cuarto lugar, a partir de la reconstrucción ordenada ya aludida, se dio inicio a la reflexión de fondo, en la que sintetizan causalidades, tensiones y contradicciones, como momento de establecer la relación entre: las unidades o categorías de análisis, lo particular y lo general, de caracterizar la parte y el todo; a fin de retomar el alcance de las interrogantes en términos de la interrelación de elementos objetivos y subjetivos. Se busca entender los factores claves o fundamentales; explicitar o descubrir la lógica de la experiencia, en términos de aprendizaje sobre el quehacer profesional en la ruta de atención a víctimas de violencia, pero fundamentalmente de los resultados logrados, las limitaciones y obstáculos encontrados. Es el momento para confrontar estas reflexiones surgidas a lo largo de la experiencia, con aproximaciones de orden conceptual sobre el quehacer profesional, los rasgos del perfil ocupacional y profesional, la problemática abordada, el tipo de actores sociales e institucionales y los componentes más significativos del proceso de la intervención profesional.

Finalmente, el punto de llegada, responde al logro de los objetivos planteados, a los aprendizajes para la retroalimentación y enriquecimiento de un perfil ocupacional que afirme

su identidad en el marco del quehacer profesional en el ámbito de atención a víctimas de violencia en razón de género y al fortalecimiento de las líneas de acción en la ruta de atención con una visión prospectiva de futuro, así como base de nuevas experiencias significativas para los (as) responsables del área de Trabajo Social. Al mismo tiempo, compartir las lecciones aprendidas, hacer comunicables los aprendizajes, a la vez, que dialogar y confrontarse con otras experiencias y aprendizajes desde espacios alternativos más inclusivos, parece ser el desafío en la contribución a la edificación del estatuto teórico disciplinar.

El segundo capítulo hace presentación de los referentes teórico-conceptuales, con énfasis en las redes conceptuales de manejo profesional en el SLIM Centro, especialmente los pertinentes al Área de Trabajo Social. Los referentes conceptuales facilitan la comprensión del sentido de la sistematización y permiten la aproximación a los referentes empíricos encontrados en el contexto institucional y quehacer profesional, confrontando su utilidad para el análisis de las unidades de análisis definidas en el objeto, eje y objetivos de la sistematización.

El tercer capítulo, ofrece los elementos de referencia necesarios para el análisis del contexto de la sistematización, especificando aspectos de la estructura organizacional del SLIM-C, los objetivos, los tipos, criterios y plazos de intervención y; las rutas metodológicas previstas en los protocolos de atención a víctimas, permitiendo la comprensión de las actividades realizadas en cada una de las fases. Se complementa el desarrollo del capítulo, con la exposición de los alcances de la normativa especializada, contenido que posibilita el reconocimiento de disposiciones vigentes en el Estado Plurinacional de Bolivia acerca de los alcances jurídicos y los dispositivos para enfrentar la problemática de violencia contra la mujer a nivel nacional y local.

El cuarto capítulo, referido a la recuperación de la experiencia vivida, expresa los hallazgos sobre los rasgos del perfil ocupacional de Trabajo Social en un ámbito sectorial determinado y las funciones invariantes que lo concretizan como parte del repertorio de respuestas en el accionar profesional ante una problemática compleja. En este punto se identifican con precisión tres funciones (investigación social, gestión social y asistencia social) articuladas al proceso metodológico de la intervención en la ruta de atención del SLIM-C y se

dimensiona conceptualmente su alcance, utilidad y regularidad operativa en las prácticas profesionales. El abordaje no es excluyente, sin embargo, en el contexto institucional de referencia, otras funciones definidas en el perfil profesional de Trabajo Social, ocupan un lugar secundario en el accionar profesional en función a la sobre-demanda social en atención de casos, a los lineamientos propios del SLIM-C y a los alcances jurídico/normativos establecidos en la ruta de atención a víctimas de violencia.

El quinto capítulo dimensiona las lecciones aprendidas, desde el conocimiento o entendimiento generado por medio del análisis y la reflexión emergente de la lectura de la propia experiencia, también se exponen las conclusiones a las que se arriban como como punto de llegada de la sistematización.

CAPITULO I

MARCO METODOLOGICO DE LA SISTEMATIZACION

1. JUSTIFICACIÓN

De la revisión de antecedentes bibliográficos, se encuentra una producción académica insipiente que resulta insuficiente en la sustentación a profundidad sobre el conocimiento de rasgos específicos del perfil ocupacional de Trabajo Social en un contexto institucional como el Sistema Legal Integral Municipal Centro, dedicado a la atención del fenómeno de violencia en razón de género (**VRG**). En ese marco, el desarrollo del proceso de sistematización de experiencias, tiene la intencionalidad de aportar en la construcción de conocimiento disciplinar, desde la reflexión emergente del conjunto de componentes visibilizados en los procesos de atención profesional por la estudiante que finaliza su ciclo de formación, espacio dedicado al entrenamiento de competencias en el ejercicio del rol profesional en Trabajo Social. Este ámbito institucional, de acuerdo a su finalidad y objetivos contemplados en el ordenamiento jurídico vigente, garantiza y reconoce un dominio para el quehacer profesional de Trabajo Social, en el cual se hace posible el despliegue del conjunto de funciones y actividades que desempeña un trabajador (a) social en un campo sectorial determinado, con lo que se consolidan las bases de actuación profesional con elementos significativos y singulares para su óptima cualificación.

A partir de este fundamento, la decisión de optar a la titulación en la modalidad de grado de sistematización de experiencias, concibió su alcance como “un...proceso teórico y metodológico, que a partir de la recuperación e interpretación de la experiencia, de su construcción, reflexión y evaluación crítica de la misma, pretende construir conocimiento, y a través de su comunicación orientar otras experiencias para mejorar las prácticas sociales” (Carvajal, 2004, pág. 20), de profesionales que pretendan ofertar un repertorio de respuestas sociales efectivas a una población en situación de notoria vulnerabilidad social y familiar.

Por lo antedicho y con la finalidad de afrontar el desafío de trascender una práctica profesional dimensionada instrumentalmente, la decisión paso por trazar la senda para una reflexión crítica frente al quehacer desarrollado en este ámbito, con la exposición de resultados logrados en la experiencia; por tanto, el reconocimiento de la importancia de este aspecto y en función al limitado recuento teórico de los referentes bibliográficos encontrados

y a las consultas de carácter previo realizadas sobre la temática, la pretensión del trabajo en la modalidad de sistematización de experiencias en Trabajo Social desarrollada en el Sistema Legal Integral Municipal Centro, se consideró como el instrumento idóneo para la construcción y reflexión del conocimiento sobre los rasgos del perfil ocupacional y de las funciones profesionales invariantes en procesos de atención de casos concretos de violencia en razón de género en el marco de los lineamientos de la Ley 348 y el Código de Procedimiento Penal durante la gestión 2019.

Desde esta perspectiva, el proceso de sistematización asiente constituir un planteamiento situado más allá de un trabajo de grado, para enfatizar en la intencionalidad de poner el acento en el desempeño de funciones profesionales desplegadas en la marcha de una ruta de atención de obligatoria implementación, expresada en prácticas jurídicamente fundamentadas, que no siempre generan “el reconocimiento de los sujetos participantes, su relación con el contexto, ‘pero identificando’ el reconocimiento de altibajos que se presentaron, sin embargo, superando los mismos, expresando los éxitos y especialmente las recomendaciones” (Gagneten, 1984, pág. 29).

La sistematización, entendida como componente esencial de la construcción del estatuto teórico disciplinar, se desarrolló entre las líneas de la investigación social y la intervención profesional; y en la sub-línea del quehacer profesional, a partir de la identificación y puesta en escena del repertorio de funciones articuladas al conjunto de actividades desplegadas para la concreción de los objetivos profesionales, considerando que desde Trabajo Social como disciplina/profesión se busca no solo construir conocimiento, sino que se considera relevante la intención, ya que al rescatar esta experiencia es posible ofrecer elementos de análisis en un doble sentido: primero, para la reflexión frente al ejercicio pedagógico-formativo desarrollado; segundo, en la contribución al campo profesional, a objeto de favorecer el hallazgo de elementos constitutivos de los rasgos del perfil ocupacional en un contexto y problemática específica en el ámbito del Servicio Legal Integral Municipal Centro, en el que concurren el conjunto de saberes profesionales del equipo multidisciplinario, los aportes particulares de la profesional en Trabajo Social con el apoyo de la estudiante de la modalidad de egreso de la UMSA.

Por último, la importancia pasa por generar un aporte a la disciplina desde la construcción de conocimiento, en dirección de ampliar la comprensión, de resaltar y de analizar a profundidad el objeto delimitado y los procesos que discurren desde Trabajo Social en las esferas de acompañamiento y seguimiento en casos de violencia en razón de género, en especial, en términos de la especificidad del quehacer profesional, teniendo en cuenta, que este se encamina a un conjunto de acciones orientadas a la generación de condiciones de resguardo, seguridad y bienestar de las víctimas de violencia, a la reivindicación de sus derechos humanos y a la consecución de la justicia social, apoyando el accionar profesional en una postura ética, teórica y metodológica.

Por lo colegido, la sistematización de la experiencia de acuerdo al proceso vivido en el año 2019 en el Servicio Legal Integral Municipal Centro (**SLIM-C**), con el acercamiento al campo problemático de la violencia en razón de género, identifiqué diferentes momentos claves que son necesarios encumbrar, en primer lugar el acuerdo inter-institucional para posibilitar la inserción al contexto institucional del SLIM-C, bajo los lineamientos enmarcados en la normativa vigente; seguido del ingreso de la estudiante de Trabajo Social de la Universidad Mayor de San Andrés y la puesta en escena de funciones, competencias y habilidades adquiridas durante el proceso de formación profesional en el claustro universitario dentro de cada una de las líneas de acción delegadas por la profesional del área y del equipo multidisciplinario del SLIM-C.

A lo largo de la experiencia, se presentaron algunas limitaciones en la intencionalidad de abordaje, esto significó un desafío a cada uno de los conocimientos adquiridos en las áreas de formación metodológica y teórica, sin embargo, permitió el desarrollo de acciones que conllevan a la posibilidad de crear nuevas estrategias de reconocimiento del quehacer profesional como protagonista y promotor de cambios desde el contexto de las víctimas que sufren algún tipo de violencia y sus familias quienes co-participan en el abordaje de la problemática desde la estructura institucional.

En tal sentido, la inserción en el contexto de la ruta de atención y por consiguiente la sistematización toma en cuenta los lineamientos definidos en el marco legal establecido a nivel nacional, departamental y local sobre los alcances para el abordaje de casos de violencia en razón de género.

De esta manera la ruta de atención se activa desde el momento en que una persona requiere el servicio del SLIM como instancia promotora de la denuncia, en este sentido, se debe procurar la protección de la persona que vive una situación de violencia otorgándole un refugio temporal con el objetivo de brindar un espacio de acogida y de acompañamiento, hasta que las condiciones materiales y de representación subjetiva asumida por la víctima, pondere los factores de riesgo sobre el estado de situación producido por el problema de la violencia a fin de preservar su seguridad e integridad biopsicosocial y la de su familia. El énfasis en la ruta de atención, radica en su capacidad de contención sobre los factores de riesgo que podrían agravar la situación de la víctima de violencia u obstaculizar el proceso legal.

En este sentido el presente documento fue elaborado ante la necesidad de producir conocimiento sobre el quehacer profesional y perfil ocupacional de Trabajo Social, primero por la alta demanda en atención profesional por parte de población víctima de violencia, mayormente mujeres, durante la gestión 2019 y segundo; considerando también que es primordial fortalecer el repertorio de funciones profesionales adaptadas a satisfacer criterios delimitados en la ruta del proceso de atención y a los procedimientos establecidos como componentes centrales en la respuesta institucional del SLIM.C.

1.2. Delimitación de la Sistematización

1.2.1. Objeto de la Sistematización

- Lineamientos institucionales que delimitan jurídica y metodológicamente los rasgos del perfil ocupacional de Trabajo Social en la ruta de atención de casos de violencia por razón de género en el Servicio Legal Integral Municipal Centro en la gestión 2019.

1.2.2. Eje de la Sistematización

- Funciones invariantes del perfil ocupacional de Trabajo Social, en experiencias de intervención orientadas hacia la atención y seguimiento de casos de violencia razón de género en el Servicio Legal Integral Municipal Centro en la gestión 2019.

1.2.3. Formulación de Objetivos

a) *Objetivo general*

- Describir los rasgos del perfil ocupacional de Trabajo Social, bajo los lineamientos institucionales que delimitan jurídica y metodológicamente la ruta de atención en casos de razón de género en el Servicio Legal Integral Municipal Centro en la gestión 2019.

b) *Objetivos específicos*

- Identificar las funciones invariantes del perfil ocupacional de Trabajo Social en la ruta de atención de casos de violencia razón de género en el Servicio Legal Integral Municipal Centro en la gestión 2019.
- Delimitar el alcance de la investigación social, como función transversal del quehacer de la práctica profesional en la ruta de atención, para el seguimiento y acompañamiento en casos de violencia razón de género en el Servicio Legal Integral Municipal Centro en la gestión 2019.
- Representar la gestión social, como función estratégica del perfil ocupacional del Trabajo Social, en experiencias de intervención profesional, en la ruta de atención en casos de violencia razón de género en el Servicio Legal Integral Municipal Centro en la gestión 2019.
- Analizar la función de asistencia social como dispositivo de respuesta oportuna en el apoyo y seguimiento de víctimas de violencia razón de género en la ruta de atención de casos en el Servicio Legal Integral Municipal Centro en la gestión 2019.

1.3. Interrogantes de la Sistematización

- ¿En el marco de los lineamientos institucionales que delimitan jurídica y metodológicamente la ruta de atención y el quehacer profesional en casos de violencia por razón de género, cuáles son las características específicas del perfil ocupacional de Trabajo Social, precisadas como resultado de la experiencia vivida en el Servicio Legal Integral Municipal Centro en la gestión 2019?
- ¿Cuáles son las funciones invariantes identificadas por la estudiante de Trabajo Social en la ruta de atención y el quehacer profesional en casos de violencia por razón de género en el Servicio Legal Integral Municipal Centro en la gestión 2019?

- ¿Qué competencias y habilidades son requeridas, en la concreción de cada una de las funciones del perfil ocupacional de Trabajo Social en la ruta de atención, en casos de violencia por razón de género en el Servicio Legal Integral Municipal Centro en la gestión 2019?

1.4. Modelo metodológico de la Sistematización

1.4.1. Momentos metodológicos Desarrollados

1.4.1.1. El punto de Partida

Desde la intencionalidad de profundizar el conocimiento sobre los rasgos constitutivos del perfil ocupacional de Trabajo Social en un ámbito sectorial determinado, a través del convenio inter-institucional entre el Servicio Legal Integral Municipal Centro, la Universidad Mayor de San Andrés y la Carrera de Trabajo Social, surge la decisión de realizar este trabajo de titulación en la modalidad de grado de sistematización de experiencias.

En reconocimiento y agradecimiento a los representantes y actores institucionales, así como al equipo multidisciplinario de profesionales responsables en el cumplimiento e implementación de medidas de protección, resguardo y seguridad de víctimas de violencia en razón de género en la ruta de atención del Servicio Legal Integral Municipal Centro, surgió la iniciativa e interés de recuperar los aportes del quehacer profesional de Trabajo Social, desde la reconstrucción de los rasgos del perfil ocupacional y de las funciones fundamentadas teórica y metodológicamente, en articulación al proceso de intervención en la ruta de atención orientada hacia la prestación de servicios psicológicos, legales y sociales. La finalidad promover la prevención, prestar protección y atención ante hechos de violencia en razón de género, y actuar para lograr la sanción de este tipo de delitos; denunciando y patrocinando procesos.

Las funciones desplegadas desde el encuadre disciplinario de Trabajo Social, pensamos que podrían ser objeto de un ordenamiento sistemático, a fin, de contribuir en el proceso de retroalimentación y enriquecimiento de los aportes y resultados bien logrados en la implementación de estrategias a nivel institucional enmarcadas hacia el horizonte de protección efectiva y acceso oportuno a la representación legal respectiva en situaciones de violencia.

Asimismo, resulto gratificante formar parte de una institución altamente comprometida con la problemática de violencia en razón de género, que delimita su actuación bajo el estricto cumplimiento de las disposiciones previstas en la CPE, Ley 348 y del Código de Procedimiento Penal, en el que además, se reconocen nuevas figuras o tipos penales en los que se fundamenta la atención integral dirigida hacia el resguardo de los derechos de las personas víctimas de violencia que se encuentran en situación de alta vulnerabilidad social. El tiempo de permanencia en el Sistema Legal Integral Municipal Centro, genero la oportunidad de ampliar y enriquecer la formación académica de la postulante, con nuevos conocimientos del alcance normativo, de los procedimientos metodológicos permitidos y de las concepciones teóricas orientadas a profundizar la comprensión sobre la realidad de la problemática abordada y de los sujetos sociales involucrados, aspectos que apuntaron a reafirmar la vocación y compromiso de servicio a la comunidad de la estudiante.

De esa manera, la gestión 2019, apertura un nuevo ciclo en el plano de crecimiento personal y de formación profesional, en circunstancias favorables a solventar una experiencia previa que anticipa el ingreso al mercado laboral, con la incorporación al equipo multidisciplinario de profesionales del SLIM Centro. Como extensión de la permanencia en el claustro universitario, se suma la inserción en este ámbito sectorial como punto de partida para la recuperación del quehacer profesional de Trabajo Social, con el antecedente personal de un parcial desconocimiento del contexto institucional, del sujeto social y de la problemática en torno a la que se organiza el trabajo de sistematización de experiencias en el SLIM-C.

En relación al proceso de intervención de Trabajo Social en la ruta de atención en casos de violencia en razón de género, el accionar profesional deriva de las responsabilidades jurídicas delegadas a cada uno de los responsables de área del SLIM-C. Esta nueva etapa estará marcada por la asignación de nuevas funciones definidas en el “Protocolo y ruta crítica interinstitucionales para la atención y protección a víctimas, en el marco de la ley N° 348: Ley integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia” y en la “Guía para el funcionamiento los Servicios Legales Municipales”, para el acompañamiento y seguimiento de casos de mujeres mayormente y/o de personas que han sido víctimas de delitos por violencia.

El Servicio Legal Integral Municipal Centro, como instancia promotora de la denuncia, cumple un rol fundamental en la primera fase de la atención especializada a víctimas de cualquier tipo de violencia. Como instancia municipal de apoyo para la lucha contra la violencia es un servicio municipal permanente de defensa psico-social y legal a favor de las mujeres y la familia, con la atribución para brindar un tratamiento adecuado a las denuncias de violencia y discriminación.

La Ley N° 348 en su artículo 50, ratifica y consolida la existencia de los SLIM's; dado que determina la obligación de los Gobiernos Autónomos Municipales de organizar y fortalecer estos servicios que desempeñan funciones integrales vinculadas entre sí para atender las necesidades de salud, protección, atención psicológica, jurídica y social que las víctimas o las personas que se encuentren en situación de riesgo requieran, a través del acompañamiento efectivo y asesoría legal desde el primer contacto y durante todas las etapas del proceso penal.

El presente documento recupera los rasgos del perfil ocupacional de Trabajo Social y las funciones que lo concretizan, en el marco de procesos de intervención desde su especificidad disciplinar, enmarcado su contenido hacia aspectos estratégicos y operativos desarrollados en la ruta de atención del SLIM Centro, el cual brinda servicios integrales a víctimas o personas que se encuentren en situación de riesgo.

Seguidamente, una vez familiarizada con las características del contexto institucional y lineamientos del marco normativo que delimitan la actuación del área de Trabajo Social, se pasó a la elaboración del Plan de sistematización, como pre-requisito para la organización del conjunto de actividades a ser realizadas en el trabajo de campo, dirigidas hacia el acumulo de fuentes de información (primarias y secundarias), a la identificación de actores clave (juicio de expertos), a la revisión de registros de fuentes documentales pertinentes a la unidad de observación delimitada y a los objetivos formulados como ejes de la estrategia de la sistematización.

La revisión bibliográfica (perfil ocupacional, la intervención en Trabajo Social, perfil profesional, funciones de Trabajo Social, violencia, formas de violencia, situación de violencia, lenguaje no sexista, agresor, violencia física, psicológica, feminicidio, mediática

simbólica sexual contra la dignidad la honra y el nombre, contra los derechos reproductivos en los servicios de salud, patrimonial y económica, laboral, en el sistema educativo plurinacional, en el ejercicio político y de liderazgo de la mujer, institucional, en la familia, contra los derechos y la libertad sexual y cualquier otra forma de violencia, víctima, persona en situación de vulnerabilidad, etc.) y documental (contexto institucional, sujeto social, lineamientos del SLIM, etc.) posibilitaron un primer mapeo de aproximación hacia la construcción de los referentes conceptuales ordenadores integrados en el contenido de los diferentes capítulos presentados en el trabajo.

Otra actividad importante, en este primer momento metodológico o punto de partida de la experiencia, consistió en la identificación de actores clave, tanto institucionales (profesionales) como destinatarios de la atención definidos en las reglas de Brasilia como personas en condiciones de vulnerabilidad (víctimas, persona en situación de vulnerabilidad, situación de vulnerabilidad en razón de género, niñas, niños y adolescentes víctimas y testigos).

Finalmente, como resultado del conjunto de actividades realizadas durante esta etapa, se hizo posible la definición de los criterios suficientes y necesarios para la selección temática ordenadora de las distintas fases del proceso de la sistematización.

1.4.1.2. Las preguntas Iniciales

Un aspecto importante en la propuesta de la sistematización, es el planteamiento de interrogantes (**VER PUNTO 1.3.**), ya que nos conducen hacia la comprensión de una experiencia concreta y en nuestro caso, posibilitan la reflexión a profundidad sobre las características específicas del quehacer profesional en el que se configuran los rasgos del perfil ocupacional de Trabajo Social en la ruta de atención y protección integral a la víctima directa, así como a familiares u otras personas dependientes, como a testigos (as) y otros que se encuentren afectados por situaciones de violencia.

El proceso de intervención en un contexto institucional determinado (SLIM), en el marco de la ruta de atención y de las líneas de acción trazadas para su implementación, ofrecen también la oportunidad de aportar contenidos para un primer nivel de teorización que ayude a vincular

la práctica con la teoría. Al mismo tiempo, refrendan el descubrimiento de aciertos, logros, formas de superar errores, dificultades, limitaciones, equivocaciones u obstáculos, de tal manera que hacen posible el tránsito hacia el enriquecimiento de nuestro repertorio de competencias y habilidades para un mejor desempeño en procesos de intervención, a partir de un abanico de respuestas profesionales permisibles por los alcances normativos. El proceso de sistematización de un quehacer profesional fundamentado teórica y metodológicamente, se acopla al interés de enriquecimiento de estrategias que buscan alcanzar el objetivo principal definido en el “Protocolo y ruta crítica interinstitucionales para la atención y protección a víctimas, en el marco de la ley N° 348: ley integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia”, en términos del aporte para la construcción de una política integral de lucha contra la violencia de cualquier naturaleza y de “unificar procedimientos enmarcados en la normativa vigente, para la articulación y coordinación de funciones interinstitucionales, en la atención, protección y reparación de derechos de las víctimas de delitos previstos en el marco de la Ley N° 348, independientemente de su género, evitando la re-victimización y la duplicidad de esfuerzos”. (Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2014, pág. 47)

Como proceso en pleno desarrollo, la importancia de la sistematización de nuevas prácticas y formas de entender la atención a víctimas de violencia en la coyuntura actual, enriquece la comprensión de la problemática que adquiere trascendental importancia en términos de la inclusión profesional en el diseño, formulación, planificación y ejecución de Políticas Públicas y Sectoriales de reforma a nivel nacional, departamental y local, de ahí su vigencia y posibilidad real para la ampliación de una demanda efectiva de profesionales especializados de Trabajo Social en el mercado laboral.

Los eslabones encadenados que atraviesan transversalmente la reconstrucción de la experiencia, están relacionados con las características centrales del quehacer profesional, de la configuración de los rasgos del perfil ocupacional en el área de Trabajo Social y de las funciones que se concretizan en los procesos de intervención en la ruta de atención y líneas de acción profesional seguidos en el SLIM-C, en la gestión 2019.

La organización de actividades para la recolección de información de fuentes primarias y secundarias, de acuerdo a los plazos establecidos en el cronograma de trabajo, se basó en una

estrategia de selección y clasificación de contenidos por unidades temáticas de análisis, identificación de actores clave (entrevistas) y la revisión tanto bibliográfica como documental (revisión de archivos, fichas, informes, etc.).

Finalmente, la elaboración del plan de sistematización, en términos operativos, coadyuvo a definir las tareas a realizar, a establecer los criterios para la selección de técnicas e instrumentos, a la identificación de recursos disponibles y a la presentación del cronograma de actividades ante los responsables institucionales del SLIM-C.

1.4.1.3. Recuperación del proceso vivido

La recuperación del proceso vivido se inicia con la reconstrucción de la experiencia de intervención de Trabajo Social realizada en el Servicio Legal Integral Municipal Centro (SLIM-C), en la ruta de atención y protección a las víctimas de los delitos tipificados en la Ley N° 348, ordenando cronológicamente lo acontecido durante el período delimitado en base al cronograma de actividades del Plan operativo (enero a octubre 2019), aspecto que permitió obtener una perspectiva global de los principales acontecimientos y vivencias ocurridas en el transcurso de este período.

Como momento metodológico central de la experiencia, permitió la identificación de los elementos rectores de mayor significación en el quehacer profesional de Trabajo Social, de las principales actividades programadas y ejecutadas, de los cambios logrados, para finalmente situarse en cada una de las etapas transcurridas en el proceso de la experiencia hasta su culminación.

A continuación, los esfuerzos centralizan su atención en la organización y clasificación de toda la información disponible sobre los distintos componentes de la experiencia, teniendo como guía cada una de las funciones implementadas a lo largo de la ruta atención y protección de víctimas de delitos de violencia, de los procedimientos aplicados y permitidos legalmente, de las técnicas e instrumentos de interés profesional utilizados por su pertinencia en función a los objetivos estratégicos para un efectivo acompañamiento y seguimiento en los casos atendidos, orientando el accionar profesional a garantizar los derechos de las personas que se encuentran en situación de violencia; así como a la identificación de los factores de riesgo y protección que obstaculicen o potencien la estrategia de intervención profesional; y que el

conjunto de elementos identificados en el proceso sustancien la recuperación de los rasgos específicos del perfil ocupacional de Trabajo Social en el SLIM-C.

El análisis de los distintos componentes por separado, serán ordenados en matrices por unidades y categorías temáticas inicialmente delimitadas en el eje de la sistematización y en los objetivos específicos formulados en el anterior momento metodológico del proceso de la sistematización, para posteriormente otorgarles una significación unitaria como síntesis articulada de la interdependencia de sus elementos constitutivos.

1.4.1.4. Reflexión a fondo

La descripción y reconstrucción previa de la experiencia, ofrece los elementos de contenido necesarios para su interpretación. Este es el momento para determinar la relación entre las unidades o categorías de análisis, de establecer la interdependencia entre lo particular y lo general, de caracterizar la parte y el todo, a fin de retomar el alcance de las interrogantes en términos de causalidades, tensiones y contradicciones presentes en la interrelación de elementos objetivos y subjetivos.

El rastreo de los componentes claves o fundamentales ayuda a entender, explicitar o descubrir el entendimiento de la experiencia, en términos de reflexión profesional, pero fundamentalmente instalar el análisis de los resultados logrados y de las limitaciones u obstáculos encontrados. Por tanto, es el momento de confrontación de estas reflexiones emergentes de la experiencia en el SLIM Centro, con esbozos o formulaciones de aproximación conceptual sobre el quehacer profesional, su relación con el tipo de la problemática abordada, de los actores sociales involucrados y los componentes del proceso de intervención en la ruta de atención y protección más significativos.

1.4.1.5. El punto de llegada

El punto de llegada de la sistematización en el SLIM-C, no ambiciona la imposición de conclusiones o puntos de vista definitivos, acabados o irrefutables, más bien busca, indicios de aproximación teóricos o prácticos, en función a la lectura de los resultados, que constituyen nuevos puntos de partida e inquietudes para nuevos aprendizajes en una espiral de retroalimentación permanente en la construcción del conocimiento disciplinar.

Este momento responde a los objetivos formulados para la sistematización, a los aprendizajes como proceso dialéctico en el enriquecimiento del quehacer profesional, del fortalecimiento de las funciones profesionales necesarias para la concreción de las líneas de acción de la ruta de atención y protección de víctimas del delito de violencia y por tanto del perfil ocupacional de Trabajo Social con una visión prospectiva de futuro, así como base de nuevas experiencias significativas para beneficio de los actores y responsables de la sostenibilidad de los servicios ofertados en las plataformas de los SLIM's en general.

Por otro lado, considera la importancia de compartir las lecciones aprendidas, hacerlas transmisibles, a la vez, que dialogar y confrontarse con otras experiencias y aprendizajes desde espacios inter-institucionales y transdisciplinarios más inclusivos.

El trabajo no se restringe a la presentación formal del documento final, sino que aspira a ser una estrategia de comunicación para compartir sus resultados con los actores institucionales involucrados como parte de un proceso de aprendizajes más amplio.

1.5. Limitaciones encontradas en la Sistematización

- Tiempos limitados para el trabajo con víctimas de delitos por violencia.
- Espacio inadecuado para la realización de entrevistas.
- Abandono de casos por parte de las víctimas.

1.6. Síntesis metodológica de la Sistematización

CUADRO 1

FASES	ACTIVIDADES	PRODUCTO
Primer momento: EL PUNTO DE PARTIDA	Elaboración del Plan de sistematización. Reconocimiento del contexto institucional. Recolección de fuentes de información (primarias y secundarias) relacionadas con la experiencia (entrevistas, cuaderno de campo, fichas, guías de observación, informes, referencias, actas,	Plan de sistematización (criterios de la estrategia metodológica) Síntesis de referentes bibliográficos y documentales para la construcción del marco contextual-institucional, marco conceptual y marco legal. Fichas resumen, textuales y de contenido. <u>Registro de actores clave.</u>

documentos que se van produciendo, etc.).

Construcción de referentes teórico-conceptuales.

Identificación de actores clave.

Revisión bibliográfica sobre:

- Perfil profesional de Trabajo Social,
- Perfil ocupacional, funciones de Trabajo Social,
- Quehacer profesional de Trabajo Social,
- Proceso metodológico de la intervención de Trabajo Social,
- Víctimas de violencia,
- Acompañamiento,
- Re-victimización,
- Formas de violencia,
- Violencia feminicida,
- Violencia física, psicológica, económica, mediática, simbólica, etc.
- Reincidencia delictiva.

Revisión documental sobre:

- Contexto institucional,
- Sujeto social,
- Lineamientos de actuación de instituciones promotoras (SLIM).

	Selección y delimitación temática para la sistematización.	
Segundo momento: LAS PREGUNTAS INICIALES.	<p>Rasgos del perfil ocupacional de Trabajo Social.</p> <p>Quehacer profesional de Trabajo Social.</p> <p>Funciones invariantes de Trabajo Social.</p> <p>Competencias y habilidades profesionales.</p> <p>Intervención de Trabajo Social.</p> <p>Definición del objeto y eje de la sistematización.</p> <p>Formulación de objetivos en relación al perfil ocupacional de Trabajo Social en procesos de intervención de Trabajo Social bajo criterios jurídico-técnicos de la ruta de atención y protección de víctimas de delitos de violencia.</p> <p>Planteamiento de las interrogantes en función al eje de sistematización.</p>	Delimitación de los componentes de la estrategia metodológica de la sistematización.
Tercer momento: RECUPERACION DE LOS PROCESOS VIVIDOS.	<p>Contextualización de la experiencia vivida.</p> <p>Reconstrucción de los rasgos del perfil ocupacional de Trabajo Social en procesos de intervención en el SLIM.</p> <p>Reseña de los 9 meses de la experiencia.</p> <p>Representación de las funciones del Trabajo Social bajo la ruta de atención y protección de víctimas de delitos por violencia.</p>	<p>Información organizada cronológicamente por categorías de análisis definidas para la reconstrucción del proceso.</p> <p>Clasificación de las unidades de observación y categorización.</p> <p>Descripción de cada uno de los componentes del proceso de la experiencia (narrativa de la información).</p> <p>Análisis general y particular de la experiencia.</p>

Cuarto momento: REFLEXION FONDO.	A Análisis diferenciado de cada función de Trabajo Social en el proceso metodológico de la intervención. Análisis de cada una de las funciones desplegadas por la estudiante de Trabajo Social. Reconstrucción del proceso metodológico de la intervención y de la experiencia vivida.	Análisis de la experiencia vivida. Reflexión del quehacer profesional y de los rasgos del perfil ocupacional de Trabajo Social en un contexto institucional determinado.
Quinto momento: PUNTO DE LLEGADA.	Reflexiones a manera de conclusión. Lecciones aprendidas.	Presentación del informe final de la sistematización.

Fuente: Elaboración propia en base a apuntes del cuaderno diario, 2019.

CAPITULO II

REFERENTES TEÓRICOS CONCEPTUALES

A continuación, se presentan los referentes teóricos conceptuales en que se inscribe la experiencia, con especial énfasis en las redes conceptuales que maneja en forma directa el equipo multidisciplinario de profesionales del Servicio Legal Integral Municipal Centro, especialmente el Área de Trabajo Social a cargo de la intervención social en la ruta de atención de casos de violencia. A fin de ampliar la comprensión de conceptos referidos a la atención, asistencia, protección y reparación en los casos de violencia contra la mujer u otras víctimas que se encuentren en situación de riesgo o vulnerabilidad, en este acápite se utilizan diferentes términos que son conceptualizados desde diversos puntos de vista, en consecuencia, en el presente apartado se unifican definiciones previstas en la Ley N° 348 como de otros instrumentos normativos. También se adjuntan conceptos propios del campo disciplinar de Trabajo Social, como categorías de análisis para los fines correspondientes.

2.1. Trabajo Social

“El Trabajo Social es una disciplina de las Ciencias Sociales que busca el conocimiento y la intervención social en el problema social, que no pueden ser entendidos sino en su profunda raigambre en la realidad social, que le otorga un carácter situacional y multidimensional, 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. El conocimiento supone la explicación y comprensión del problema social en la vertiente de las necesidades sociales y en su contextualización en el ámbito de la reproducción social. La intervención social implica la acción profesional para prevenir, resolver y transformar situaciones específicas relativas al problema social; formular, incidir y operar científicamente en políticas sociales y ejercer la gestión y la administración de los servicios sociales. 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. 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”. (Plan de Estudios Carrera Trabajo Social 2005-2009, pág. 50)

a) Intervención Profesional

La intervención profesional en Trabajo Social es; “...entendida como la acción organizada y desarrollada por los trabajadores sociales con las personas, grupos y comunidades. Sus objetivos están orientados a superar los obstáculos que impiden avanzar en el desarrollo humano y en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía. Intervención profesional que se basa en los fundamentos éticos, epistemológicos y metodológicos del Trabajo Social, desde un enfoque global, plural y de calidad” (Barranco, 2014, pág. 1).

b) Componentes de la intervención profesional en casos de violencia

- ***Asistencia***

“Refiere principalmente a escuchar a la víctima y reconocer las necesidades prioritarias requeridas, de ésta o de su entorno. Este proceso en un primer momento, no implica someter a la víctima a un interrogatorio o valoración” (Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2014, pág. 57)

- ***Atención***

“Es la acción coordinada de proporcionar medios para la satisfacción de las necesidades prioritarias de salud, seguridad, bienestar y legal de las víctimas” (Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2014, pág. 57)

- ***Protección***

“Consiste en adoptar medidas mediatas e inmediatas para resguardar la integridad física, psicológica y emocional de la víctima, testigos y su entorno” (Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2014, pág. 57)

- ***Acompañamiento***

“Es el apoyo que se debe otorgar a las víctimas de violencia desde el momento que tienen contacto con las instituciones; para garantizar que la misma no se encuentre sola y desorientada en las diferentes actuaciones procesales” (Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2014, pág. 58)

2.2. Perfil Profesional de Trabajo Social

“Se construye sobre la base del encargo social fundamental, el mismo que es complementado por la dinámica del mercado de trabajo profesional que se configura a partir de demanda institucional y social. Una disciplina y su expresión en un perfil se organizan sobre bases constitutivas de orden social e histórico, en sus múltiples dimensiones sociales, políticas, económicas, culturales, es parte de la necesidad del ordenamiento social y factor de aporte constructivo en el ámbito cognitivo y de respuestas sociales a la realidad con referencia, en nuestro caso al problema social. Desde este enfoque no se basa en la demanda coyuntural del mercado, sino en la capacidad de proyección de las necesidades históricas de desarrollo social. Normalmente 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 respecto a su cumplimiento”. (Sanchez M. d., 2010, pág. 31)

a) Objeto de Trabajo Social

“El objeto de la intervención es parte de un proceso construcción histórico social que se genera en desarrollo de la dinámica social, el mismo que se encuentra en la relación sujeto social- necesidad social- reproducción social como expresión particular de la cuestión social. En este contexto se define como objeto de trabajo social, en el escenario de la realidad social, problema social, que es entendido como toda situación que planea obstáculos, impedimentos al desenvolvimiento social de las personas, grupos sociales, comunidades, en el proceso de lograr su bienestar social de crear condiciones para la reproducción social”. (Plan de Estudios Carrera Trabajo Social 2005-2009, pág. 51)

b) Perfil Ocupacional

“El trabajo social se ubica ocupacionalmente en ámbitos de la administración operativa de los servicios sociales institucionalizados. El desenvolvimiento social, que ha generado diversos servicios y programas sociales. El quehacer profesional tiene múltiples dimensiones

y destacamos tres que se considera importantes en cuya confluencia se organiza y proyecta este quehacer.

- Conocimiento y capacidad técnica
- Ética profesional
- Identidad profesional

En el contexto actual, las tareas que se plantean como tareas pendientes del quehacer profesional son:

- Formular líneas de análisis alternativas a las tradicionales y a las modas, y promover la ampliación continua e imprescindible del debate social.
- Desarrollar la capacidad de diseño e implementación de políticas sociales orgánicas e instrumentales.
- Desarrollo de capacidades para formular e implementar programas multi-institucionales con el componente social.
- Fortalecimiento de las capacidades de gestión para promover procesos de integración social, promoviendo diversas modalidades (alianzas sociales, consensos, negociaciones, conciliaciones, etc.)
- Desarrollo de la capacidad de manejo de programas sociales masivos, con relación sistémica y articulada de unidades de programas sociales con grupos, comunidades e instituciones particulares.
- Fortalecer sus capacidades en el desarrollo de sistemas de información que enriquezcan y optimicen la intervención social.
- Desarrollo de capacidades para administrar servicios sociales y no solo la parte operativa de los mismos.
- Revalorización de trabajo social como disciplina”. (Sanchez M. d., 2010, págs. 74-75)

c) *Objetivo de Trabajo Social*

“Conocer, explicar científicamente y contribuir a la prevención y resolución del problema social que enfrentan los diferentes sectores de la población, en procura de la realización de sus necesidades para consecución del bienestar social, orientado la acción profesional hacia aquellos sectores poblacionales que debido a las condiciones estructurales y coyunturales,

confrontan con mayor agudeza los problemas sociales”. (Plan de Estudios Carrera Trabajo Social 2005-2009, pág. 52)

2.3. Funciones de Trabajo Social

Las funciones son entendidas como el conjunto de competencias y habilidades de desempeño profesional que en Trabajo Social se definen de la siguiente manera:

a) Asistencia Social

“La ‘prestación de servicios sociales’ es parte de un proceso mayor que engloba y abarca la asistencia social institucionalizada y de carácter profesional. La asistencia social es entendida como un proceso de intervención social que implica la ayuda, atención o servicio profesional a personas, familias, grupos, comunidades que se encuentran socialmente en desventaja. Asimismo, contempla el conjunto de acciones que tienen la finalidad de establecer o restablecer condiciones sociales, psicológicas, económicas hacia el logro del bienestar social. La asistencia social es parte 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:

- El servicio social organizado para la atención a personas, grupos y comunidades, que se encuentran en desventaja o en situaciones de dificultad, riesgo y/o daño social. Comprende procesos importantes en la intervención social profesional como la orientación, el tratamiento y la rehabilitación social.
- El acceso a determinados recursos sociales necesarios para encarar un problema social y/o generar condiciones para mejorar la calidad de vida de los sujetos sociales. En este proceso, el trabajador social incide en la distribución y por ende en sistemas operativos de resguardo y garantía de acceso a tales recursos sociales con la finalidad de introducir mecanismos de racionalidad y equidad en la distribución de la riqueza social generada. Esto para los sectores excluidos, los que tienen un acceso restringido o no lo tienen por la desigualdad social y económica imperante en nuestra sociedad.

La asistencia social profesional es así un medio para crear las condiciones necesarias para el acceso y uso de bienes y servicios como parte de sus derechos sociales. Se ubica como uno de los vehículos institucionalizados que posibilita el uso de recursos sociales, no sólo para paliar los problemas emergentes con carácter de urgencia, sino que incluye la dimensión de la asistencia social como derecho que restituye la dignidad social como factor fundamental

para apoyar los procesos de reencuentro personal o social, que permita la construcción, deconstrucción y reconstrucción de las identidades individuales y colectivas, amenazadas y desestructuradas por la permanente violencia y agresión social que provoca daño social” (Sanchez M. d., 2010, pág. 33).

b) Investigación Social

“La investigación en Trabajo 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.

La búsqueda, acceso y producción de conocimiento a través de la investigación social, encuentran su sentido disciplinario en los fines de conformar un recurso cognoscitivo para sustentar la intervención social profesional. Es decir, la investigación social en TS no busca exclusivamente conocimientos parciales, empíricos y de orden práctico para dar paso a acciones concretas profesionales...

La investigación es la función que permite el conocer, pero el conocer posible de lo diverso, y el conocer posible de lo trascendente, por ello puede tener fines teóricos metodológicos, políticos y prácticos. En todos estos campos el conocimiento se asume como proceso en construcción para lograr la función básica de la investigación social y del conocimiento, que es la explicación científica del problema social. Por tanto, es parte primaria y fundamento de todo el quehacer del TS.

Desde este punto de vista, la investigación social en TS tiene dos perspectivas:

- i) Aquélla 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. Este tipo de investigación en TS generalmente se condensa en el Diagnóstico social como fundamento de la acción profesional.
- ii) La investigación social con fines de producción de conocimiento para enriquecer el estatuto teórico de Trabajo Social” (Sanchez M. d., 2010, pág. 34).

c) Gestión Social

“La gestión social es comprendida, como una función que involucra todo el proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control; proceso indispensable que implica un conjunto de acciones y decisiones que van desde el conocimiento y comprensión

de determinadas situaciones sociales e institucionales hasta el diseño y aplicación de propuestas concretas hacia objetivos determinados.

Los ámbitos de incidencia tienen que ver con: 1) la administración de los servicios sociales; 2) la gestión de las políticas sociales; y 3) la gestión social de procesos específicos por parte de organizaciones, comunidades y/o municipios. En los dos primeros casos se exige que el trabajador social tenga el pleno dominio para su intervención profesional; en el tercer caso supone un proceso de transferencia y habilitación a los sectores sociales con los que interactúa para viabilizar una gestión social por parte de los mismos sujetos sociales en procesos de sus entornos específicos: gestión organizativa, gestión comunitaria, gestión social comunitaria, etc.

Es importante destacar que la gestión social, si bien, se alimenta de la ciencia administrativa, intenta recuperar tres dimensiones de trascendencia:

- La dirección de los procesos.
- El control de los medios.
- La centralidad de lo social.

Visto así, el TS interviene en la construcción y dirección de las estrategias y en la selección de los recursos, asume un papel directo en la intervención del proceso y no como simple operador. Tiene el espacio complejo de decisiones en diferentes ámbitos como en: la política social, la planificación social, los programas, proyectos y servicios sociales; todos ellos inmersos en las estructuras institucionales y sociales.

Es posible desarrollar Gestión social con niveles de relativa autonomía que permitan el despliegue del proceso y el ejercicio de toma de decisiones en el marco del poder institucional, o del poder parcial en un campo determinado institucional.

Esta nueva concepción define el control social de los fines y medios en el marco del reconocimiento de que son los sujetos sociales los que directamente pueden asumir responsabilidad de los procesos de desarrollo social. Es decir, no se concibe sólo como una función y proceso privativo del profesional, sino que emerge la necesidad de la transferencia técnica de la gestión social a los sujetos sociales. Supone la construcción de espacios para la interacción social y la concurrencia participativa de los diversos actores sociales.

La gestión social, vista desde esta perspectiva 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”. (Sanchez M. d., 2010, pág. 35)

d) Educación Social

“Es el proceso de enseñar y aprender en el que participan personas, grupos, familias, comunidades, organizaciones y otros, bajo modalidades activo-participativas 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 colectivo.

La educación social tiene una perspectiva integradora que permite que la acción educativa actúe bajo sistemas no formales, apropiados, innovadores, creativos y adecuados a las realidades particulares de los sujetos de la educación. Los contenidos educativos son contruidos de acuerdo a las necesidades, expectativas y proyecciones de desarrollo.

Es una función que implica procesos múltiples que se refieren al acceso, socialización y apropiación del conocimiento desarrollado en determinados ámbitos, por parte de los sujetos sociales. Supone procesos y funciones diversas entre las que se pueden destacar:

- La información con fines de sensibilización.
- El análisis del conocimiento de la realidad con fines de problematización.
- La transferencia de conocimiento.
- El desarrollo de capacidades cognitivas y técnicas.
- Los procesos de apropiación y recreación del conocimiento.
- El manejo del conocimiento transformador.
- La integración del saber y el poder.
- El potenciamiento de la capacidad de sujetos sociales.
- El desarrollo de las capacidades de opción, decisión y transformación social.

La educación social es siempre interactiva, involucra al TS y a sujetos sociales concretos, supone bases teóricas y metodológicas de proceso, y sólo encuentra su razón como educación social en el proceso de restitución y/o acceso al derecho de desarrollar la capacidad de ser social.

La educación social, en Trabajo Social, viabiliza la apropiación del conocimiento, la capacidad de producción de conocimiento, de decisión, de participación y transformación social por parte de los propios sujetos sociales. La educación social se alimenta y alimenta procesos de constitución y ejercicio de poder e influencia en entornos específicos en función de objetivos sociales determinados por organizaciones y comunidades específicas” (Sanchez M. d., 2010, pág. 36).

e) 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. Es un vehículo movilizador de fundamental importancia y requiere no sólo de conocimientos teóricos y técnicos específicos, sino de métodos y procedimientos técnicos especializados que permitan el acceso a los fines sociales.

Por otro lado, permite ingresar a una esfera sustantiva de los procesos sociales que es la construcción de las responsabilidades sociales y de consolidación consecuente de la participación, que rompe los esquemas paternalistas y de dependencia. Entendida de esta manera, esta concepción es contraria a la persuasión para la “compra de un servicio”, “la aceptación de un proyecto externo”, o la “aceptación sin crítica de prácticas diversas” definidas e impuestas porque se privilegia la ejecución de programas y proyectos con fines en sí mismos antes que los de la población.

La promoción social 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 para viabilizar una acción colectiva.

En tanto proceso y función, la finalidad última es la participación social y popular para encarar el problema social en cuestión como los procesos de desarrollo y transformación social”. (Sanchez M. d., 2010, pág. 38)

f) 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 una mejor construcción de las relaciones intra-grupales, comunales y/o institucionales que busca optimizar sus capacidades, no sólo de presencia sino de acción social y colectiva.

La organización permite la estructuración de la trama de relaciones internas para la consecución de determinados fines sociales colectivos, el potenciamiento de la responsabilidad social compartida, las bases cooperantes y solidarias que permiten actuar al conjunto social en forma unitaria.

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. Supone el desarrollo de niveles de cohesión social que permita el despliegue de la participación con compromiso y sentido de pertenencia, es decir, con un sentido de construcción colectiva en beneficio de ese conjunto social.

Esta función ha sido enfocada como el reclutamiento de personas y la distribución de responsabilidades para el funcionamiento de una actividad o proyecto afín. Este cercenamiento de sus posibilidades ha sido obstáculo para la visión política que le es inherente. Desde esta dimensión, la organización social tiene una vertiente política que trasciende el manejo instrumental de “grupos”, para impulsar el desarrollo organizacional que fortalezca la acción colectiva en función de objetivos definidos”. (Sanchez M. d., 2010, pág. 37)

2.4. Violencia

En el “Protocolo y ruta crítica interinstitucionales para la atención y protección a víctimas, en el marco de la ley N° 348”, la violencia se define como un hecho que: “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”. (2014, pág. 51)

- ***Situación de violencia.***

“Es el conjunto de circunstancias y condiciones de agresión en las que se encuentra una mujer, en un momento determinado de su vida”. (Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2014, pág. 51)

- ***Lenguaje no sexista.***

“Es el uso de palabras y mensajes escritos, visuales, simbólicos y verbales no discriminatorios por razón de sexo”. (Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2014, pág. 51)

- ***Agresor o agresora***

“Quien comete una acción u omisión que implique cualquier forma de violencia hacia la mujer u otra persona. (Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2014, pág. 51)

- ***Integridad sexual***

“Es el derecho a la seguridad y control sexual del propio cuerpo en el concepto de la autodeterminación sexual”. (Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2014, pág. 52)

2.4.1. Formas de Violencia

“Para efectos de la Ley N° 348 según el artículo 7 se reconocen diferentes y nuevas formas de violencia:” (Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2014, pág. 52)

a) “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”. (Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2014, pág. 52)

b) “Violencia Femenicida

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”. (Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2014, pág. 52)

c) “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”. (Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2014, pág. 52)

d) “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”. (Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2014, pág. 52)

e) “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”. (Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2014, pág. 52)

f) “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”. (Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2014, pág. 52)

g) “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”. (Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2014, págs. 52-53)

h) “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”. (Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2014, pág. 53)

i) “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”. (Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2014, pág. 53)

j) “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”. (Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2014, pág. 53)

k) “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”. (Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2014, pág. 53)

l) “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”. (Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2014, pág. 53)

m) “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. Por otro lado, también se cuentan con definiciones vinculadas con la violencia hacia la mujer en el artículo 7 de la Ley N° 243 define como:

- **Acoso Político.-** Se entiende por acoso político al acto o conjunto de actos de presión, persecución, hostigamiento o amenazas, cometidos por una persona o grupo de personas, directamente o a través de terceros, en contra de mujeres candidatas, electas, designadas o en ejercicio de la función político-pública o en contra de sus familiares, con el propósito de acortar, suspender, impedir o restringir las funciones inherentes a su cargo, para inducirla u obligarla a que realice, en contra de su voluntad, una acción o incurra en una omisión, en el cumplimiento de sus funciones o en el ejercicio de sus derechos

- **Violencia Política.-** Se entiende por violencia política a las acciones, conductas y/o agresiones físicas, psicológicas, sexuales cometidas por una persona o grupo de personas, directamente a través de terceros, en contra de las mujeres candidatas, electas, designadas o en ejercicio de la función político-pública, o en su cargo o para inducirla u obligarla a que realice, en contra de su voluntad, una acción o incurra en una omisión, en el cumplimiento de sus funciones o en el ejercicio de sus derechos.

n) 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.

ñ) 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.

o) 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.

p) Cualquier otra forma de violencia

Que dañe la dignidad, integridad, libertad o que viole los derechos de las mujeres”
(Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2014, págs. 53-54)

2.4.2. Ciclo de la violencia

“Está constituido por tres etapas en donde las interacciones violentas están vinculadas con un incremento de la tensión en las relaciones de poder establecidas. Durante el ciclo intercambios son cada vez más tensos y allí es cuando emerge la violencia física. El golpe...debe ser visto como un acto de impotencia más que como una demostración de fuerza,...

- a) **Fase I de acumulación de tensión.-** Aquí se dan pequeños episodios que llevan a roces permanentes entre los miembros de una pareja, con un incremento constante de ansiedad y de hostilidad. Esta fase puede durar años, por eso, si la víctima busca ayuda se puede prevenir la irrupción de la fase aguda o del golpe.
- b) **Fase II del golpe.-** Esta es la etapa en donde la mujer, frente al golpe, lleva a cabo la denuncia judicial. La violencia física se convierte en un detonador y es por eso que intenta poner fin a ésta crisis.
- c) **Fase III de idealización o luna de miel.-** Finalmente se produce el arrepentimiento por parte del él. La mujer lo perdona y vuelve a creer en su pareja debido a su escasa capacidad de poner en palabras lo que siente y piensa. En ésta fase, él demuestra su arrepentimiento y suele hacerle regalos para que ella vea que es el hombre del cual se enamoró. Frente a tal comportamiento, generalmente la mujer deja sin efecto la denuncia.

En las fases anteriormente mencionadas se puede ver que no hay una violencia física, sin una previa y paralela violencia psicológica. En su generalidad cuando se trata de hombres con perfil violento, cuando el hombre le pide perdón, la mujer vuelve a confiar en él y deja sin efecto la exposición realizada. Éste es el momento en donde esta situación se transforma en algo habitual y se naturaliza.

Esto demuestra que la violencia va sucediendo de manera circular, por tanto, una espiral en el peor de los casos suele terminar en la muerte de la víctima” (Alana, 2017)

2.5. Víctimas en situación de vulnerabilidad

a) “Víctima

A efectos de las Reglas de Brasilia, sobre el Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad, se considera víctima toda persona física que ha sufrido un daño ocasionado por una infracción penal, incluida tanto la lesión física o psíquica, como el sufrimiento moral y el perjuicio económico.

El término víctima también podrá incluir, en su caso, a la familia inmediata o las personas que están a cargo de la víctima directa” (Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2014, pág. 54)

b) “Niñas, Niños y Adolescentes Víctimas y Testigos

Es toda persona menor de 18 años de edad que son víctimas o testigos de delitos, independiente de su rol en el delito o en la persecución del presunto delincuente o grupo de delincuentes” (Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2014, pág. 54).

c) “Persona en Situación de Vulnerabilidad

Es toda aquella persona que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico. Podrán constituir causas de vulnerabilidad, entre otras, las siguientes: la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas o minorías, la victimización, la migración y el desplazamiento interno, la pobreza, el género y la privación de libertad.

La concreta determinación de las personas en condición de vulnerabilidad en cada país dependerá de sus características específicas o incluso su nivel de desarrollo social y económico” (Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2014, pág. 54).

d) “Situación de Vulnerabilidad en Razón de Género

Considera toda discriminación contra la mujer, toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o 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 humano y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, cultural y civil o en cualquier otra esfera” (Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2014, págs. 54-55)

e) “Revictimización.

Es la experiencia que victimiza a una persona en dos o más momentos de su vida. La revictimización es el conjunto de acciones u omisiones que generan en la víctima un recuerdo victimizante (recordar y revivir lo ocurrido en el momento del hecho delictivo) y que es altamente ofensivo para la persona, pues se generan estados de ansiedad, estrés o angustia que afectan a su vida cotidiana.

En cuanto a la clasificación de victimización se encuentran:

- **Victimización Primaria**, que es la consecuencia que sufre la víctima directa o indirecta de un delito.
- **Victimización secundaria**, que es el daño que sufren las víctimas directas o indirectas por las acciones u omisiones del procedimiento investigativo y del sistema judicial.
- **Victimización Terciaria**, que es el resultado de la estigmatización y prejuicios sociales sobre las víctimas directas e indirectas” (Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2014, pág. 55)

f) “Conductas Revictimizantes

Las siguientes conductas son ejemplos de acciones revictimizantes;

- Cuando se realizan dos o más entrevistas innecesarias o impertinentes
 - Cuando se realizan dos o más declaraciones innecesarias o impertinentes
 - Cuando existe una actitud acusadora hacia la víctima
 - Cuando no se toman los recaudos necesarios para evitar el encuentro entre víctima y el agresor.
 - Cuando se estigmatiza a la víctima de un delito.
 - Cuando se toma fotografías innecesarias e impertinentes de la víctima.
 - Cuando es expuesta a la escena de los hechos nuevamente e innecesariamente, sin tomar los recaudos necesarios para evitar un sufrimiento de la víctima.
 - Cuando existe una mala atención hacia la víctima.
 - Cuando existe un mal uso del lenguaje corporal.
 - Cuando se espera que la víctima use un vocabulario o lenguaje técnico.
 - Cuando no se prioriza la atención a víctimas vulnerables por su condición de edad, género, nivel económico, raza, color, religión o idioma.
 - Cuando se cuestiona la vida íntima o sexual de las víctimas.
 - Cuando se interrumpe innecesariamente el relato de la víctima, restándole prioridad y atención.
 - Cuando se culpabiliza el origen, el lenguaje o la vestimenta de la familia.
 - Cuando no se brinda una información adecuada a la víctima directa o indirecta”.
- (Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2014, págs. 55-56)

2.6. Enfoque de Derechos

“El enfoque de derechos reivindica el papel del Estado para garantizar el desarrollo humano y establece la Política Social como un derecho social, contempla el impulso de políticas institucionales tendientes a que las personas se apropien de sus derechos y participen de manera activa en su desarrollo social y controlen las acciones públicas de esa materia” (Umaña, 2010, pág. 4).

“Establece que los derechos humanos se centran en la dignidad intrínseca y el valor igual de todos los seres humanos. Son inalienables, irrenunciables, intransferibles y deben ser ejercidos sin discriminación fundada en razón de sexo, color, edad, orientación sexual, identidad de género, origen, cultura, nacionalidad, ciudadanía, idioma, credo religioso, condición económica o social, grado de instrucción, discapacidad, embarazo, u otras que tengan por objetivo o resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos de toda persona.

Las características fundamentales e inherentes al enfoque de derechos en el tratamiento de la violencia...son:

- a) Reconocer la ciudadanía como un derecho de todas las personas; que para serlo plenamente debe ser visible y exigible.
- b) Considerar a cada... ‘persona’ en situación de violencia...como sujeto integral (bio-psico-social), único e irrepetible”. (Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2014, pág. 26)

.

CAPITULO III

CONTEXTO DE LA SISTEMATIZACION

3.1. Contexto de la Problemática

3.1.1. Contexto Global

Según la OMS, “se estima que el 35 por ciento de mujeres a escala global, han sufrido violencia física y/o sexual por parte de un compañero sentimental. Con el mismo porcentaje (35%) se conoce que en algún momento de sus vidas (estas cifras no incluyen el acoso sexual) las mujeres han sido víctimas de violencia sexual por parte de un agresor desconocido. Sin embargo, algunos estudios comparativos, contrastan estas cifras e indican que hasta el 70 por ciento de mujeres en el planeta, han experimentado violencia física y/o sexual por parte de un compañero sentimental durante su vida.

Estudios clínicos demuestran que las mujeres que han sufrido violencia física o sexual, presentan las tasas más altas de depresión (86%) y tienen mayor posibilidad de tener un aborto (46%) o de contraer el VIH (25%) que las que no han experimentado ningún tipo de agresión” (OMS, 2013, pág. 2).

De acuerdo con otros estudios realizados en cuatro países de Oriente Medio y África del Norte, “los resultados revelan cifras similares a los de otras regiones e indican que los hombres que durante su infancia presenciaron comportamientos violentos en la diada conyugal o sufrieron alguna forma de violencia doméstica, presentan una mayor probabilidad de actuar de forma violenta en las relaciones sentimentales de su vida adulta. Por ejemplo, en el Líbano, la probabilidad de cometer actos de violencia física es tres veces superior entre los hombres que vieron a su padre pegarle a su madre durante su infancia que en el caso de los que no presenciaron esta situación” (ONU, 2017, pág. 16).

A nivel mundial, los datos demuestran que “de los 87,000 feminicidios registrados en la gestión 2017, el 58 por ciento fueron victimadas por sus parejas o por algún familiar. Cada día en el mundo, se denuncian en promedio 137 feminicidios, de los que, más de un tercio (37%) fueron cometidos por su actual o ex pareja”. (Crime, 2018, pág. 10)

Otro estudio realizado por la Unión Interparlamentaria en 39 países de cinco regiones, revela que el 82 por ciento de las parlamentarias encuestadas, declaró haber experimentado alguna forma de violencia psicológica (comentarios, gestos e imágenes de carácter sexista o de naturaleza sexual degradante usados contra ellas, amenazas o acoso laboral) durante su mandato. Identificando a las redes sociales como el principal canal a través del cual se ejerce este tipo de violencia (psicológica). El 44 por ciento de las encuestadas, afirmó haber recibido amenazas de muerte, de violación, de agresión o de secuestro en su contra o de sus familias. El 65 por ciento fue objeto de comentarios sexistas, procedentes principalmente de colegas masculinos en el parlamento, tanto de los partidos de la oposición como de los propios. (Interparlamentaria, 2016, pág. 14)

Según el Latino barómetro 2018, la encuesta regional efectuada en 18 países, refleja que la violencia de género representa el 34% de los hechos de criminalidad registrados el año pasado en el continente, cuando el promedio de América Latina llega al 24%. Es decir que, en la misma región existen 10 puntos de diferencia.

En la región, el 40% de los hechos delictivos tienen como blanco a las mujeres, sumando los 28.000 casos registrados de violencia de género y las más de 4.500 violaciones de 2018, se estima que el 90% de víctimas son mujeres.

En cuanto a los asesinatos en razón de género, 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, publica los siguientes datos por país:

El Salvador (10,2%), Honduras (5,8%), Belice (4,8%), Trinidad y Tobago (3%), Guatemala (2,6%) son los países con mayor prevalencia en la región. (pág. 73)

En Sudamérica, “la mayor prevalencia se observa en Bolivia y Paraguay con tasas de 2,0 y 1,6 por cada 100.000 mujeres” (pág. 75).

Finalmente, el promedio de casos de violencia contra los niños en Latinoamérica alcanza al 18%, siete puntos porcentuales menos que el promedio nacional (25%)” (pág. 83).

3.1.2. Contexto Nacional.

En Bolivia siete de cada diez mujeres sufrieron violencia física en algún momento de su vida. En un rastreo de los datos de ONU Mujeres y de la Encuesta de Prevalencia y Características de la Violencia Contra las Mujeres del 2016, la mayor cantidad de las víctimas que denuncian violencia contra la mujer tienen entre 29 a 59 años de edad. Del total de víctimas de algún tipo de delitos por violencia, solo el 67,6% hace una demanda formal, de ese porcentaje el 56,4% no obtiene sanción y solo se da una sentencia penal al 35% del total de casos denunciados.

De acuerdo a Ley 348 para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia, se identifican 17 tipos de violencia contra las mujeres, entre las que destacan la violencia física, feminicidio, psicológica, mediática, simbólica, sexual, patrimonial y económica, 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. (Genero, 2019, pág. 5)

A nivel nacional, el número de denuncias registradas en la FELCV en la gestión 2015 llegan a 38.321, en 2016 se listan 36.887, en 2017 alcanzan 38.075 y en el primer trimestre de 2018 (de enero a marzo) se conocieron 15.572 nuevas denuncias.

De los casos abiertos en razón de violencia contra la mujer sustanciados jurídicamente por el Ministerio Público, el registro anual presenta las siguientes cifras: en 2015 la apertura de 31.942 nuevos expedientes, en 2016; 35.604, en 2017; 38.846 y en 2018 (enero a marzo); 6.541, el total alcanza 112.933 casos abiertos a la fecha, sin embargo la mora procesal y el bajo porcentaje de sentencias ejecutoriadas (3%) o casos cerrados por desestimación de la

denuncia son actualmente tema de notoria preocupación en la agenda de reformas judiciales (2019, pág. 6).

3.1.3. Contexto departamental.

TABLA 1

Registro de casos de violencia en el departamento de La Paz, gestiones 2018-2019

La Paz Rango de Edad	2018			2019		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
	7,628	6,848	780	9,180	8,054	1,126
18-28	2,554	2,362	192	2,455	2,290	165
29-39	1,955	1,796	159	2,649	2,381	268
40-49	934	825	109	1,247	1,063	184
50-59	345	271	74	592	453	139
60 o más	261	188	73	496	337	159
Sin especificar	744	671	73	553	470	83

Fuente: Instituto Nacional de Estadística 2019

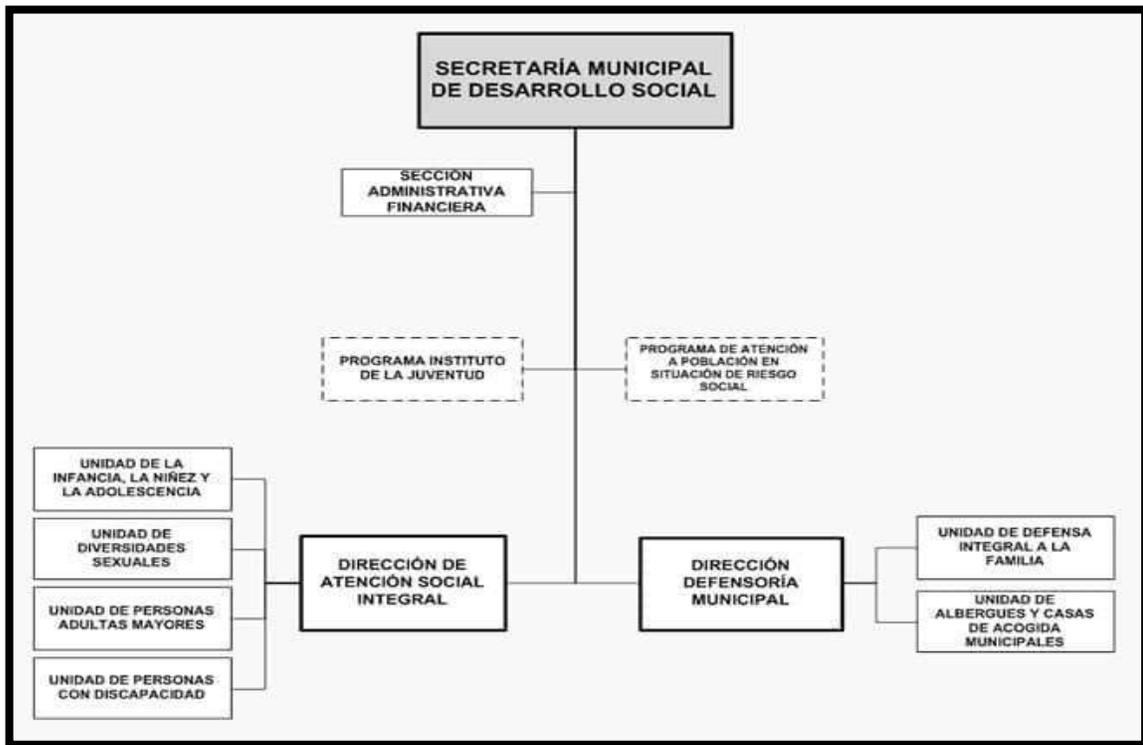
Los datos del INE, para el departamento de La Paz muestran una tendencia progresiva hacia el incremento de casos de violencia contra las mujeres entre la gestión 2018 y 2019, alcanzando una diferencia porcentual del 10% entre una y otra gestión. Entre otros datos de relevancia se observa que los mayores porcentajes se ubican en los rangos edad de mujeres víctimas que oscilan entre los 18 y 28 años de edad con mayor frecuencia, seguido por las mujeres entre 29 a 39 años; cifras que revelan una mayor tendencia en los dos grupos de menor edad considerados en la encuesta.

3.1.4. Contexto institucional Municipal

3.1.4.1. Estructura Organizacional

FIGURA 1

Organigrama Institucional de la Secretaría Municipal de Desarrollo Social



Fuente: Manual de Organización y Funciones del Órgano Ejecutivo Municipal, 2021, pág. 166

3.1.4.2. Plataforma de Atención Integral a la Familia (PAIF)

La Plataforma de Atención Integral a la Familia aglutina servicios públicos municipales permanentes y gratuitos, atendidos por profesionales. Están distribuidas en todas las Subalcaldías del Municipio de La Paz y en el Albergue Transitorio 156. Están integradas por los Servicios Legales Integrales Municipales y las Defensorías de la Niñez y Adolescencia.

La Plataforma de Atención Integral a la Familia fue creada en 1997, en concordancia con la Ley de Participación Popular y de la demanda social de la población, convirtiéndose en una Política Pública que fue fomentada por el Gobierno Municipal de La Paz bajo la dirección de las Sub Alcaldías, la dirección de la Oficialía de Desarrollo Humano y la Oficialía de Organización Social.

El objetivo de la Plataforma es generar una cultura de respeto de los derechos humanos, su base de constitución se encuentra en la Ley 2028 de Municipalidades artículo 20, donde se indica que los programas atención están dirigidos al desarrollo humano. Así mismo se establece que es una obligación del Municipio tener un Servicio Legal Integral Municipal (SLIM) y una Defensoría de la Niñez y Adolescencia (DNA).

En un principio cada área de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia (DNA) y del Servicio Legal Integral Municipal (SLIM), funcionaban independientemente, ya en el año 2007 se crea la Plataforma de Atención Integral a la Familia y se unen ambos servicios para así lograr una mejor atención a la población.

Actualmente cada plataforma cuenta con un coordinador (a), quien es el encargado del control de todo el funcionamiento de las dos áreas, Defensoría de la Niñez y Adolescencia (DNA) y el área del Servicios Legales Integrales Municipales (SLIM's), ambas trabajan en coordinación para brindar una atención eficaz y eficiente al usuario.

La Plataforma de Atención Integral a la Familia, es la instancia que integra funcional y operativamente los servicios municipales de Defensa y Protección frente a toda forma de maltrato y/o violencia en la familia o cualquier persona que por su estado de vulnerabilidad¹ es víctima de violencia.

Bajo dependencia de la Unidad de Defensa Integral a la Familia, desde 2009 se encuentran las Plataformas de Atención Integral a la Familia, definiéndose como la instancia que integra los Servicios Municipales Gratuitos de Defensa y Protección frente a toda forma de violencia en la familia, en contra de niños, niñas, adolescentes, mujeres y hombres denominados usuarios. Está conformada por los servicios de Defensorías de la Niñez y Adolescencia y Servicios Legales Integrales Municipales que funcionan en los diferentes macro-districtos de la ciudad de La Paz, a través de equipos multidisciplinarios que se organizan en las áreas de Trabajo Social, Psicología, Legal y terapéutica bajo la responsabilidad de un coordinador. El

¹ *Persona en Situación de Vulnerabilidad* “es toda aquella persona que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico. Podrán constituir causas de vulnerabilidad, entre otras, las siguientes: la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas o minorías, la victimización, la migración y el desplazamiento interno, la pobreza, el género y la privación de libertad.

La concreta determinación de las personas en condición de vulnerabilidad en cada país dependerá de sus características específicas o incluso su nivel de desarrollo social y económico” (Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2014, pág. 54).

marco legal con el cual trabajan ambas áreas de la Plataforma de Atención Integral a la Familia es la Ley N° 548 Código Niña Niño Adolescente y la Ley Integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia N° 348.

3.2. Antecedentes de los Servicios Legales Integrales Municipales (SLIM's)

Con la ratificación de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer (**Asamblea General de la OEA, el 9 de junio de 2004 EN BELÉM DO PARÁ, BRASIL, CONVENIO BELÉM DO PARÁ**), el Estado Boliviano cumple los compromisos asumidos a nivel regional mediante la aprobación de la Ley N° 1674, reglamentada por el Decreto Supremo N° 25087 y a través del Órgano Ejecutivo instruye a las instancias pertinentes, su difusión e implementación con programas de prevención, detección y atención de la violencia en la familia o doméstica. Este cuerpo normativo “determina la creación de los Servicios Legales Integrales Municipales (SLIM's), instancias municipales de apoyo para la lucha contra la violencia en la familia, siendo un servicio municipal permanente de defensa psico-social legal a favor de las mujeres y la familia, para brindar un tratamiento adecuado a la denuncias de violencia y discriminación” (Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2014, pág. 78).

La Ley N° 348, en su artículo 50, revalida y afianza la existencia de los SLIM's; ya que determina que los Gobiernos Autónomos Municipales tienen la obligación de organizar estos servicios o fortalecerlos si ya existen, con carácter permanente y gratuito, para la protección y defensa psicológica, social y legal de mujeres en situación de violencia, como mecanismo para garantizar la vigencia y el ejercicio pleno de sus derechos. Para su funcionamiento debe garantizar, la asignación de presupuesto, de infraestructura y de personal capacitado para brindar una atención adecuada, eficaz y especializada para la población que así lo requiera en su respectiva jurisdicción.

Dentro de sus competencias, los Gobiernos Autónomos Municipales, mediante los SLIM's, tendrán las siguientes responsabilidades:

- “Organizar, coordinar y fortalecer Servicios de Atención Integral, con cargo a su presupuesto anual, como instancias de apoyo permanente.
- Prestar servicios de apoyo psicológico, social y legal.

- Brindar terapia psicológica especializada individual y grupal con enfoque de género.
- Orientar respecto a los procedimientos para denunciar ante instancias administrativas, policiales o judiciales en materias penal, familiar, laboral, civil o cualquier otra en la que sus derechos sean menoscabados como consecuencia de hechos de violencia.
- Intervenir de manera inmediata ante la denuncia de un hecho de violencia contra una mujer.
- Brindar patrocinio legal gratuito en instancias administrativas, policiales y judiciales para la persecución de los procesos hasta conseguir una sentencia firme.
- Promover la difusión, defensa y ejercicio de los derechos de las mujeres con la participación activa de las y los ciudadanos.
- Desarrollar acciones de prevención, en coordinación con instituciones públicas, privadas y organizaciones de mujeres.
- Solicitar, a través de la autoridad competente, la adopción judicial de medidas provisionales, medidas cautelares y medidas de protección inmediata, coordinando su cumplimiento con las casas de acogida, instituciones de apoyo y de atención en salud.
- Realizar visitas domiciliarias de apoyo y seguimiento e informes sociales.
- Derivar al Ministerio Público, de forma inmediata, los casos que constituyan delito, con, los informes correspondientes.
- Promover la suscripción de acuerdos de asistencia familiar y su homologación por autoridad competente.
- Elaborar informes médicos, psicológicos, sociales y legales de oficio o a requerimiento de la interesada, del Ministerio Público o de la autoridad judicial que conozca el hecho de violencia.
- Reportar todas las denuncias recibidas, el procedimiento aplicado y el resultado final del caso, ante el Sistema Integral Plurinacional de prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la violencia en razón de Género- SIPPASE.
- Cuanta acción sea necesaria para la defensa y protección de las mujeres en situación de violencia” (Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia, 2013, pág. 25)

3.2.1. Funciones, Objetivos y Atribuciones de los SLIM's

Son atribuciones de los Servicios Legales Integrales Municipales (SLIM's), la prestación de servicios psicológicos, legales y sociales, promoviendo la prevención, la atención y la sensibilización en casos de violencia intrafamiliar a personas sin distinción de género desde los 18 hasta los 60 años de edad.

Las funciones definidas para este fin, son las siguientes:

- “Brindar servicios técnico – legales, psicológicos y sociales a las personas víctimas de violencia.
- Impulsar el ejercicio de los derechos de la víctima de violencia para garantizar toda libertad fundamental en cualquier esfera de relacionamiento interpersonal.
- Proteger la integridad física, psicológica y sexual de las víctimas de violencia intrafamiliar, para contribuir al bienestar familiar y social.
- Brindar orientación y conserjería a familias que sufren violencia intrafamiliar.
- Elaborar informes sociales, psicológicos y patrocinio legal a personas que así lo requieran.
- Realizar una constante coordinación interinstitucional con centros de acogida.
- Otras determinadas por Ley”. (2016, pág. 78-79)

a) Misión de los SLIM's

- “Un servicio que promueve la igualdad de oportunidades, con mujeres y hombres conviviendo en una sociedad sin violencia y mentalmente saludable, con mujeres empoderadas de sus derechos protegidas por las leyes y aportando activamente al desarrollo del país” (Sandoval, 2016, pág. 51)

b) Visión de los SLIM's

- “Ser la institución que promueve una cultura de protección, defensa y respeto a los derechos de la mujer y la familia, comprometida con la erradicación de la violencia intrafamiliar y doméstica, a través de la intervención profesional, idónea, oportuna y efectiva que contribuya a la transformación de la sociedad desde una perspectiva de género” (Sandoval, 2016, pág. 51)

c) **Objetivos de los SLIM's**

- “Brindar atención y protección legal, psicológica y social a la víctima directa (persona directamente ofendida por el delito), así como a las y los familiares u otras personas dependientes; de igual manera, a las y los testigos y otros, que se encuentren afectados por la situación de violencia.
- Atender las necesidades de salud, protección, atención psicológica, jurídica y social que las víctimas o las personas que se encuentren en situación de riesgo requieran, a través del acompañamiento efectivo y asesoría legal desde el primer contacto y durante todas las etapas del proceso penal.” (Sandoval, 2016, pág. 51)

d) **Principios Rectores de los SLIM's**

A objeto de garantizar justicia para víctimas y testigos de delitos, previstos en la Ley N° 348, independientemente de su género, “los...Servicios Legales Integrales Municipales, coadyuvantes en la atención, asistencia, protección y demás responsabilidades del bienestar de las víctimas, deben respetar los principios previstos en el **ARTÍCULO 4 DE LA LEY N° 348**, así como los enunciados en otros instrumentos internacionales.

Dignidad: toda persona, en especial niñas, niños, adolescentes, mujeres sin distinción de edad, son seres humanos únicos y valiosos, y como tales, se deben respetar sus necesidades particulares, sus intereses y su privacidad.

Atención prioritaria y diferenciada: las mujeres, niños, niñas y adolescentes víctimas y testigos de hechos delictivos deben recibir atención, asistencia y protección prioritarias, por parte de instituciones públicas y privadas, resguardando su integridad y salud física, así como psicológica. Asimismo, deberán proveer a la víctima y/o familiares o tutores información respecto al derecho a interponer la denuncia, solicitar medidas de protección, seguridad oportuna y una recuperación integral.

No discriminación: toda mujer, niño, niña y adolescente; sus familiares o sus representantes legales, tienen derecho a un trato equitativo y justo, sin importar el origen, etnia, color, género, idioma, religión, opinión política, posición económica, impedimentos físicos o cualquier otra condición.

Derecho a la participación: toda mujer, niño, niña y adolescente tiene derecho a expresar libremente su criterio, opinión y creencias sobre cualquier asunto y con sus

propias palabras; también a contribuir y participar, especialmente en las decisiones que afecten su vida, incluyendo aquellas que se den dentro del proceso judicial y que esos puntos de vista sean tomados en cuenta.

Seguridad: se garantizará a las víctimas, medidas de protección y seguridad necesarias, considerando las particularidades de hecho, el posible vínculo de la víctima con el agresor, la edad, sexo, cultura entre otras.

Confidencialidad: se respetará la información consentida brindada por la víctima y/o familiares, en todo momento. Sólo se deberá proporcionar la información importante y pertinente para la investigación con las instancias competentes. Toda información escrita y archivos con relación a la víctima y sus familiares inmediatos serán mantenidos en reserva y debidamente resguardada. Así también, la entrevista deberá realizarse en lugares privados y adecuados donde la víctima sienta la confianza cómoda para hablar y expresarse.

No Revictimización: precautelar la integridad de la víctima, evitando la confrontación directa con el agresor, entrevistas, interrogatorios, exámenes y otros actuados innecesarios. Para víctimas mujeres, siempre deberá procurarse que las entrevistas y exámenes forenses sean realizadas por personal del mismo sexo, inclusive las traductoras. Para víctimas varones, éste o familiares o tutores pueden escoger el personal con el cual se sienta cómodo. En el caso de niños pequeños, es preferible que la atención sea efectuada por funcionarias mujeres.

Respeto: en todas las etapas del proceso se respetará su condición de víctima y por ningún motivo se mostrará una conducta prejuiciosa y/o, irrespetuosa hacia su cultura, familia, identidad de género, actividad laboral o cualquier otra situación vinculada a los hechos denunciados.

Interés superior del niño, niña y adolescente: todo niño, niña y adolescente tiene derecho a que se le consideren prioritarios sus intereses fundamentales. Esto incluye el derecho a la protección y a la opinión para desarrollarse en forma armónica.

Cuando se trate de tomar decisiones que afecten los derechos de los niños o incluir la participación de estos, se debe aplicar DNA deberá estar presente en cada uno de los actos que sean necesarios, precautelando la integridad y seguridad de la NNA.

Prestación de servicios de atención a la víctima con calidad y calidez: Las mujeres, niños, niñas y adolescentes, u otras personas que han sido víctimas de delitos o testigos de hechos delictivos, reciban protección y un trato justo cuando tengan que relatar los hechos. Para el especial caso de niñas, niños y adolescentes víctimas y testigos; se cuenta con un instrumento internacional que establece directrices básicas; puesto que debe considerarse que en los casos de violencia intrafamiliar, si bien la mujer es generalmente la víctima, también otros miembros más frágiles y vulnerables como hijos e hijas son o se pueden convertir víctimas o testigos de la violencia; por lo tanto, atendiendo esta especial situación se debe tener cuidado con su tratamiento; para tal efecto considerando la importancia, de las **Directrices de las Naciones Unidas sobre la Justicia en Asuntos Concernientes a los Niños, Niñas y Adolescentes Víctimas y Testigos de Delitos**” (Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2014, págs. 48-50).

3.2.2. Problemáticas Atendidas en los SLIM's

El Servicio Legal Integral Municipal atiende la siguiente tipología de problemas en relación a todas las formas de violencia reconocidas en la Ley N° 348 según lo establece el artículo 7:

- Violencia Física.
- Violencia Femicida.
- Violencia Psicológica.
- Violencia Mediática.
- Violencia Simbólica y/o Encubierta.
- Violencia Contra la Dignidad, la Honra y el Nombre.
- Violencia Sexual.
- Violencia Contra los Derechos Reproductivos.
- Violencia en Servicios de Salud.
- Violencia Laboral.
- Violencia en el Sistema Educativo Plurinacional.
- Violencia en el Ejercicio Político y de Liderazgo de la Mujer.

- Violencia Institucional.
- Violencia en la Familia.
- Violencia Contra los Derechos y la Libertad Sexual.
- Cualquier otra forma de violencia.

3.2.3. Funciones y Atribuciones de los Equipos Multidisciplinarios de los SLIM's

a) Psicólogo/a-Funciones:

- “1. Realizar la contención en crisis a la víctima, cuando así lo requiera.
2. Promover y realizar procesos terapéuticos a la víctima de violencia; terapia de pareja y terapia familiar.
3. Brindar apoyo y consejería a padres de familia.
4. Remitir informes que les sean requeridos
5. Realizar entrevistas e informes psicológicos a la víctima de violencia, a requerimiento exclusivo del Ministerio Público o de autoridades judiciales.
6. Dar orientación psicológica sobre las causas y consecuencias de la violencia intrafamiliar.
7. Realizar la preparación y acompañamiento a la víctima como una función estricta.
8. Realizar la preparación y asesoramiento a la víctima para la recepción de su testimonio, interrogatorio y contrainterrogatorio, en caso de ser necesario y a requerimiento exclusivo del Ministerio Público.
9. Elaborar informes psicólogos y realizar el respectivo seguimiento en los casos que se soliciten por parte de los Juzgados del Órgano Judicial, así como también de la Fiscalía Departamental.
10. Otras funciones que les confiere la Ley.

b) Asesor/a Legal-Funciones:

1. Promover la denuncia de violencia, física, psicológica, sexual, económica, ante el conocimiento de estos hechos y remitir de manera directa e inmediata al Ministerio Público.
2. Brindar orientación, protección, apoyo, patrocinio legal y defensa a las víctimas.
3. Patrocinar judicialmente a la víctima.
4. Realizar el acompañamiento legal necesario y apoyo al Fiscal asignado al caso, como instancia de protección para la no vulneración los derechos de la víctima.
5. Coadyuvar con el Ministerio Público para proceder a la persecución penal, cuando éste lo requiera.

6. Otras funciones que le confiere la Ley.

c) Trabajadora Social-Funciones:

1. Realizar el apoyo y orientación social.
2. Realizar la investigación social y supervisión a solicitud del Ministerio Público.
3. Realizar visitas domiciliarias y seguimiento a las víctimas.
4. Realizar un estudio de las características socio-familiar y económico de la población atendida.
5. Elaborar informes y asistencia social a requerimiento del Ministerio Público.
6. Realizar seguimiento social al cumplimiento de medidas de protección.
7. Realizar la valoración de niveles de riesgo y recomendar la aplicación de medidas de protección.
8. Otras funciones que les confiere la Ley” (Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2014, págs. 79-80).

3.2.4. Los SLIM’s como Instancias Promotoras de las Denuncias y Atención y Protección de Integral a la víctima por violencia

De acuerdo a la Ley N° 348, los SLIM’s, denominadas “Instancias Promotoras de Denuncia”, con sus respectivas atribuciones están llamadas a cumplir funciones integrales vinculadas entre sí para atender las necesidades de salud, protección, atención psicológica, jurídica y social de las víctimas o personas que se encuentren en situación de riesgo, a través del acompañamiento efectivo y la asesoría legal correspondiente desde el primer contacto y durante todas las etapas del proceso penal.

En casos específicos de delitos contra la libertad sexual, prevalecerá la atención en salud, facilitando el acceso a fármacos de anticoncepción de emergencia, así como el tratamiento profiláctico para las infecciones de transmisión sexual y/o VIH/SIDA.

Las instancias promotoras de denuncia no tienen la facultad para investigar, por tanto, una vez conocido el hecho delictivo tienen obligación legal de remitir de forma inmediata la denuncia al Ministerio Público, bajo la advertencia de aplicarse el artículo 154 bis., referido al incumplimiento de deberes de protección a mujeres en situación de violencia del Código de Procedimiento Penal vigente.

3.2.5. Clasificador para la Atención en los SLIM's

Para una efectiva, adecuada y oportuna atención el protocolo recomienda previamente diferenciar tres criterios en situaciones usuales en las que se puede presentar la víctima cuando acude a presentar la denuncia:

CUADRO 2

Clasificador para la Atención en los SLIM's

<p>a. La Víctima se presenta o refiere daño físico severo o agresión sexual y/o se encuentra comprometida su Integridad física y/o vida.</p>	<p>b. La Víctima se presenta sin lesiones visibles con capacidad para expresar lo sucedido y puede movilizarse por sí misma.</p>	<p>c. La Víctima se encuentra en estado de crisis con necesidad urgente de intervención psicológica.</p>
<p>Las características más frecuentes son: -Dificultad o incapacidad Física de movilizarse. -La víctima presenta lesiones visibles u objetivas. -Cuando se tiene Conocimiento manifiesto que su vida corre peligro a causa de la agresión física. -Cuando se encuentra En riesgo la vida de uno de los miembros del entorno familiar. -Cuando la víctima refiere haber sufrido agresión sexual. -Cuando la víctima se encuentra en estado de Gestación.</p>	<p>Los rasgos más frecuentes en estas víctimas son: -No presenta daño físico Visible. -No presenta afectación emocional visible al Momento de presentar la denuncia. -Ocasionalmente la acompaña un familiar u otra persona.</p>	<p>Se consideran las siguientes características: -Llanto, gritos, desesperación, aflicción, irritabilidad, nerviosismo, Agresividad, miedo ante la situación y o al agresor. -Desesperanza, que se percibe como indecisión, confusión e impotencia de la víctima. -Culpabilizarían y vergüenza -Incapacidad de reacción, aturdimiento, confusión y sensación de estar paralizada (cuando la víctima manifiesta encontrarse sin salida ante la situación de violencia). -Agitación y temblor descontrolado, mareos, Náuseas, estado de shock, falta de aire, sensación de ahogo. -Imposibilidad para Hablar y organizar ideas.</p>

Fuente: Protocolo y ruta crítica interinstitucionales para la atención y protección a víctimas, 2016, pág. 111.

CUADRO 3

Primer Criterio: Líneas de acción del Primer Contacto según tipo de clasificación.

a) La víctima se presenta o refiere daño físico severo o agresión sexual y/o se encuentra comprometida su integridad física y/o vida.

Línea de acción 1: a) Con relación a la víctima.-

La primera acción a realizar por las Instancias Promotoras de Denuncia, consiste en observar el estado de salud de la víctima y tomar atención a las molestias de salud que manifieste, priorizando su atención médica. Para tal efecto, deberá ser acompañada inmediatamente por un o una funcionario/a de la Instancia Promotora a un servicio de salud, para que reciba la asistencia médica inmediata.

En los casos de agresión sexual, los servicios de salud deberán suministrar a la víctima anticoncepción de emergencia, de conformidad al numeral 9 del Art 45 de la Ley N° 348, este hecho deberá ser verificado o solicitado por el o la funcionario/a de la Instancia Promotora.

El o la Médico Forense del Ministerio Público, después de realizar la valoración correspondiente deberá referir a la víctima al programa ITS/VIH/SIDA, para el tratamiento profiláctico. Una vez atendida la víctima y asegurada su integridad física será acompañada al Ministerio Público a efecto de presentar su denuncia.

1. Verificar que la víctima reciba el certificado médico de atención, de forma gratuita.
2. Asegurarse que la víctima de violencia sexual reciba la anticoncepción de emergencia, en caso que así se requiera.
3. Verificar que la víctima de agresión sexual reciba tratamiento profiláctico.

Línea de acción 2: b) Con relación al hecho.- Para casos de agresión física y sexual de forma paralela y mientras la víctima está recibiendo la atención médica y psicológica; él o la abogado/a de la Instancia Promotora comunicará del hecho al Ministerio Público, a efectos de que él o la Fiscal de Materia requiera que él o la Médico Forense se constituya en el servicio de salud donde la víctima está recibiendo atención médica.

El reporte elevado por la Instancia Promotora de Denuncia al Ministerio Público puede ser verbal o escrito debiendo describir los siguientes elementos:

1. Circunstancias y condiciones de la víctima.
2. Descripción breve de los hechos.
3. Indicación del servicio de salud donde se encuentra la víctima.

Fuente: Elaboración propia en base al Protocolo y ruta crítica interinstitucionales para la atención y protección a víctimas, 2016, pág. 111-112.

CUADRO 4

Segundo criterio: Funciones del equipo multidisciplinario en el Primer Contacto según tipo de clasificación.

<i>b) La Víctima se presenta sin lesiones visibles con capacidad para expresar lo sucedido y puede movilizarse por sí misma</i>	
Los funcionarios y funcionarias de la Instancia Promotora de Denuncia (equipo multidisciplinario), principalmente efectuarán dos funciones:	<p>a) Registro de los hechos de violencia referidos por la víctima en el formulario correspondiente.</p> <p>b) Remitir inmediatamente el formulario arriba señalado y acompañar a la víctima al Ministerio Público, si el hecho constituye delito a efectos de realizar la denuncia, debiéndose adjuntar el informe del primer contacto.</p>

Fuente: Elaboración propia en base al Protocolo y ruta crítica interinstitucionales para la atención y protección a víctimas, 2016, pág. 112-113.

CUADRO 5

Tercer Criterio: Ruta de atención en situación de crisis en el Primer Contacto según tipo de clasificación.

<i>c) La Víctima se encuentra en estado de crisis con necesidad urgente de intervención psicológica.</i>	
Para la atención de víctimas que se encuentran en situación de crisis, la intervención seguirá los siguientes pasos:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cualquier funcionario/a que tenga el primer contacto con la víctima deberá realizar una recepción de calidad y calidez para generar un ambiente de confianza y seguridad, en tanto vaya a recibir la atención especializada. 2. La o el psicólogo/a de la Instancia Promotora de Denuncia realizará la intervención en crisis de emergencia. Durante esta intervención, la o la profesional psicóloga/o será un/a agente de escucha activa y contención emocional. En los lugares donde no exista psicólogo/a, la contención podrá realizarla cualquier funcionario/a de la Instancia Promotora o podrán solicitar cooperación para tal efecto a un/a profesional

capacitado, haciendo constar este hecho en el informe del primer contacto.

3. Concluida la intervención en crisis, el o la psicólogo/a elaborará un informe que contenga los elementos conocidos, detectados o determinados en la intervención efectuada, además de la información del estado en el que recibió a la víctima, recomendaciones urgentes de intervención, psicológica, social y/o legal.

4. Dicho informe, de la atención inicial, deberá ser remitido al o la abogado/a de la Instancia Promotora de Denuncia.

5. El o la abogado/a remitirá inmediatamente el informe al Ministerio Público de acuerdo al Art. 43 numeral 4 de la ley N° 348.

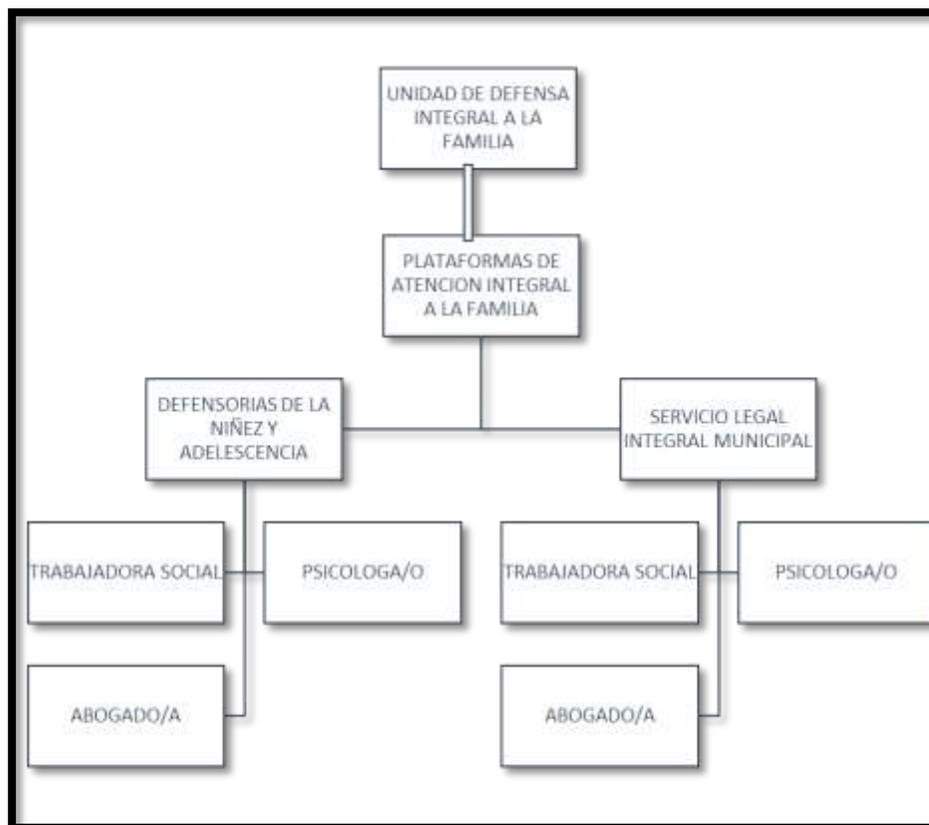
6. Una vez concluida la intervención en crisis, la Instancia Promotora remitirá el informe de contención en crisis inmediatamente al Ministerio Público. La contención tiene la única finalidad de superar momentáneamente el estado emocional presentado por la víctima, a fin de que ella pueda interponer su denuncia y relatar los hechos en el MINISTERIO PÚBLICO, posteriormente se aplicará la intervención psicoterapéutica necesaria.

Fuente: Elaboración propia en base al Protocolo y ruta crítica interinstitucionales para la atención y protección a víctimas, 2016, pág. 113-114.

3.2.6. Servicio Legal Integral Municipal Centro. Estructura Organizacional

A continuación se presenta la estructura organizacional institucional en el organigrama de la Unidad de defensa Integral de la Familia, instancia administrativa que aglutina a la Plataforma de Atención Integral a la Familia y al *Servicio Legal Integral Municipal Centro*.

FIGURA 2

Organigrama Institucional de Unidad de Defensa Integral a la Familia

Fuente: Elaboración propia, en base a entrevista realizada, 2019

El SLIM-C se encuentra ubicado en la Av. Mariscal Santa Cruz, Edif. Dante Bloque B 1er. Piso. Cuenta con un equipo multidisciplinario, para la prestación de servicios de orientación y apoyo, constituido por un psicológico/a, un trabajador/a social y abogado/a quienes de manera gratuita, promueven y protegen el derecho de la mujer y de toda la familia, contra toda forma de violencia. Su dependencia administrativa en la estructura organizacional del municipio de La Paz, está subordinada a la Plataforma de Atención Integral a la Familia que a su vez responde en jerarquía ascendente a la Unidad de Defensa Integral a la Familia, instancia subordinada a la Dirección de Defensoría Municipal dentro de la estructura organizacional de la Secretaría Municipal de Desarrollo Social.

3.3. Marco Normativo internacional y Nacional

La aplicación y cumplimiento de la normativa internacional de protección de los derechos humanos que se relacionan con la lucha contra toda forma de violencia, compete a todo

servidor o servidora pública, porque sus disposiciones son de carácter obligatorio. Por mandato constitucional del art. 410, se indica que luego de la constitución se encuentran los tratados y convenios internacionales de DDHH ratificados por Bolivia para su aplicación en el territorio boliviano. Los Instrumentos Internacionales a nivel general y regional relacionados a la defensa de los derechos humanos de todas las personas, sin distinción de edad, sexo, cultura u otra situación, ratificados por Bolivia, son:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Estatuto de Roma de 17 de junio de 1998, ratificado por Bolivia por Ley N° 2398 de 24 de mayo de 2002.
- Declaración y Programa de Acción de Viena (1993).
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos, “Pacto de San José de Costa Rica.
- Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales “Protocolo de San Salvador (VER ANEXOS).

Entre los Instrumentos Internacionales y regionales específicos relacionados a la defensa de los derechos de mujeres, ratificados por Bolivia, para la prevención, asistencia, protección, sanción y erradicación de violencia contra la mujer se encuentran los siguientes:

- Declaración sobre la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (1967).
- Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.
- Recomendación General N° 19 del Comité para la Eliminación de la Discriminación Contra la Mujer.
- Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer-CEDAW, ratificada por el Estado Boliviano por Ley N° 1100 de 15 septiembre de 1989.
- Recomendación General No. 19 de la CEDAW del 29 de enero de 1992.
- Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer (1993) de 20 de diciembre de 1993.

- Observaciones finales sobre los informes periódicos quinto y sexto combinados del Estado Plurinacional de Bolivia del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer del 24 de Julio del 2015.
- Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles e Inhumanos o Degradantes.
- Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles e Inhumanos o Degradantes.
- Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional.
- Protocolo para prevenir y sancionar la trata de personas, especialmente Mujeres y Niños que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional.
- Convención Interamericana sobre Concesión de los Derechos Políticos a la Mujer.
- Convención Interamericana sobre Concesión de los Derechos Civiles a la Mujer.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y erradicar la Violencia contra la Mujer, adoptada en Belém do Pará, Convención requiere un proceso de evaluación y apoyo continuo e independiente, para lo cual se creó en 2004 el Mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belém do Pará.
- Protocolo Facultativo de la Convención sobre la Eliminación de Todas Formas de Discriminación Contra la Mujer.
- Convención Interamericana sobre Desaparición Forzada de Personas, adoptada en Belem do Pará.
- Convención Americana para Prevenir y Sancionar la Tortura.
- Conferencia Mundial sobre la Mujer que en su plataforma de acción denominada Beijing (1995).
- Los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y Abuso de Poder.
- Reglas de Brasilia sobre acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad.
- Guías de Santiago sobre Protección de Víctimas y Testigos (VER ANEXOS).

3.3.1. Marco Normativo Nacional: Instrumentos de Protección de Derechos a Nivel General

CUADRO 6

Constitución Política del Estado Plurinacional (CPE) de Febrero del 2009.	
Artículo 14.-	(...) II. El Estado prohíbe y sanciona toda forma de discriminación fundada en razón de sexo, color, edad, orientación sexual, identidad de género, origen, color, edad, cultura, nacionalidad, ciudadanía, idioma, credo religioso, ideología, filiación política filosófica, estado civil, condición económica o social, tipo de ocupación, grado de instrucción, discapacidad, embarazo u otras que tengan por objetivo o resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos de toda persona (...).
Artículo 15.-	<p>“toda persona tiene derecho a la vida y a la integridad física, psicológica y sexual, en particular las mujeres, tienen derecho a no sufrir violencia física, sexual o psicológica, tanto en la familia como en la sociedad. 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 (...).”</p> <p>Como se observa, ahora las mujeres cuentan con derechos fundamentales explícitos como los que protegen sus decisiones acerca de su fecundidad y sexualidad. La discriminación relacionada con el sexo en cualquier campo, tal como el político, económico, social, educativo, cultural o civil, constituye un impedimento al reconocimiento, goce y ejercicio de los derechos humanos y de las libertades fundamentales de la mujer. Una meta importante es la interconexión de <u>derechos individuales específicos, con el</u></p>

	derecho general a la salud, a la salud sexual y salud reproductiva.
Artículo 61.	Establece que “se prohíbe y sanciona toda forma de violencia contra las niñas, niños y adolescentes, tanto en la familia como en la sociedad”.
Artículo 66.	Prescribe que se garantiza a las mujeres y a los hombres el ejercicio de sus derechos sexuales y sus derechos reproductivos.
Artículos 225 al 228.	Reconoce al Ministerio Público como defensor de la legalidad y los intereses generales de la sociedad, debiendo ejercer la acción penal pública.

Fuente: Elaboración propia en base a Guía para el funcionamiento de los Servicios Legales Municipales, 2015 y Protocolo y ruta crítica interinstitucionales para la atención y protección a víctimas, 2016.

CUADRO 7

Ley Orgánica del Ministerio Público Ley N° 260, de 11 de Julio de 2012.	
Artículo 3.	El Ministerio Público “tiene por finalidad defender la legalidad y los intereses generales de la sociedad, ejercer la acción penal pública en interponer otras acciones, en el marco establecido por la Constitución Política del Estado, los Tratados y Convenciones Internacionales en materia de Derechos Humanos y las leyes”.
Artículo 11.	Establece que el “Ministerio Público, en coordinación con la Policía Boliviana, Órganos del Estado e instituciones públicas, protegerá a las personas que por colaborar con la administración de justicia corran peligro de sufrir algún daño. A tal efecto, dispondrá de programas permanentes de protección a testigos, denunciantes, peritos, víctimas y a sus propias servidoras o servidores. Esta protección se brindará, en especial, cuando se trate de delitos...contra de niños, niñas, adolescentes y mujeres, trata y tráfico de personas y/o violación de derechos fundamentales”.

Fuente: Elaboración propia en base a Protocolo y ruta crítica interinstitucionales para la atención y protección a víctimas, 2016.

CUADRO 8

Código Penal, Ley N° 1768 10 de marzo de 1997. Es la normativa a través de la cual se describen los hechos que constituyen delitos y establece las sanciones correspondientes a cada uno de ellos. La Ley N° 348 modifica en parte el Código Penal, creando nuevos tipos penales y modificando otros:

Nuevos Tipos Penales	Feminicidio, artículo 252 bis, Esterilización Forzada art. 271 bis., Violencia Familiar o Doméstica art. 272 bis, Actos Sexuales Abusivos art. 312 bis, Padecimientos Sexuales, art. 312 ter, Acoso Sexual art. 312, Violencia Económica, art. 250 bis, Violencia Patrimonial, art. 250 ter, Sustracción de Utilidades de Actividades Económicas Familiares, art. 250.
Tipos Penales Derogados	Violación en Estado de Inconsciencia, art. 308 ter, Rapto Impropio, art. 314, Rapto con Mira Profesional, art. 315, Se abrogan y derogan todas las disposiciones contrarias a la Ley N° 348.

Código de Procedimiento Penal, Ley N° 1970 de 25 de marzo de 1999. Es el instrumento normativo a través del cual se establecen las garantías, principios y actuaciones procesales que forman parte del proceso penal. La Ley N° 348 establece como prioridad nacional la erradicación de la violencia contra la mujer en todas sus formas, a partir de esta prioridad se establecen principios procesales especiales y se simplifica el procedimiento penal garantizando el acceso a la justicia de las mujeres en situación de violencia.

Fuente: elaboración propia en base a Protocolo y ruta crítica interinstitucionales para la atención y protección a víctimas, 2016.

3.3.2. Normas Nacionales Específicas de Protección de los Derechos de Mujeres

CUADRO 9

Ley N°348, Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una vida Libre de Violencia de 9 de marzo del 2013.	
Artículo 2.- Objeto y finalidad.	“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 en el ejercicio pleno de sus derechos para vivir Bien”.
Artículo 3.- Prioridad nacional	I. El Estado Plurinacional de Bolivia asume como prioridad la erradicación de

	<p>toda la violencia hacia las mujeres, por ser una de las formas más extremas de discriminación en razón de género.</p> <p>II. Los Órganos del Estado y todas las instituciones públicas, adoptaran las medidas y políticas necesarias, asignando los recursos económicos y humanos suficientes con carácter obligatorio.</p> <p>III. Las Entidades Territoriales Autónomas, en el marco de sus competencias y responsabilidades constitucionales, asignaran los recursos humanos y económicos destinados a la implementación de políticas, programas y proyectos destinados a erradicar toda forma de violencia hacia las mujeres.</p>
Artículo 42.- Denuncia.	<p>(...) II. A fin de promover la denuncia, se podrá acudir a las siguientes instituciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios Legales Integrales Municipales. 2. Defensorías de la Niñez y Adolescencia, cuando la persona agredida sea menor de 18 años. 3. Servicios Integrados de Justicia Plurinacional. 4. Servicio Plurinacional de Defensa de la Víctima. 5. Autoridades indígena originario campesinas, cuando corresponda. <p>III. Conocida la denuncia, ésta deberá ser remitida de inmediato al Ministerio Público cuando constituya delito, excepto en el caso del párrafo II numeral 5, y consiguientemente, reportada al Sistema Integral Plurinacional de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia en razón de Género – SIPPASE.</p>
Artículo 46.-	<p>Prohibición de conciliar</p> <p>I. La conciliación está prohibida en cualquier hecho de violencia contra las mujeres, que comprometa su vida e integridad sexual. Ninguna institución receptora de denuncias ni su personal, podrá promover la conciliación ni suscripción de ningún tipo de acuerdo</p>

	<p>entre la mujer y su agresor, bajo responsabilidad.</p> <p>II. En los casos no previstos en el párrafo anterior, el Ministerio Público deberá imponer las medidas de seguridad que sean necesarias a fin de preservar la integridad física, psicológica y sexual de las mujeres.</p> <p>III. No se reconoce la conciliación bajo presión a la víctima o para evitar carga procesal, bajo responsabilidad funcionaria.</p> <p>IV. Excepcionalmente la conciliación podrá ser promovida únicamente por la víctima, sólo por única vez y no siendo posible en casos de reincidencia.</p>
<p>Artículo 50.- Servicios Legales Integrales Municipales</p>	<p>I. Los Gobiernos Autónomos Municipales tienen la obligación de organizar estos servicios o fortalecerlos si ya existen, con carácter permanente y gratuito, para la protección y defensa psicológica, social y legal de las mujeres en situación de violencia, para garantizar la vigencia y el ejercicio pleno de sus derechos. Para su funcionamiento, asignarán el presupuesto, infraestructura y personal necesario y suficiente para brindar una atención adecuada, eficaz y especializada a toda la población, en especial aquella que vive en el área rural de su respectiva jurisdicción.</p> <p>II. En el marco de sus competencias, los Gobiernos Autónomos Municipales, a través de los Servicios Integrales Municipales, tendrán diferentes responsabilidades respecto a las mujeres en situación de violencia, como:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Organizar, coordinar y fortalecer los Servicios de Atención Integral, con cargo a su presupuesto anual, como instancias de apoyo permanente. 2 Prestar servicios de apoyo psicológico, social y legal 3 Brindar terapia psicológica especializada individual y grupal con enfoque de género. 4 Orientar respecto a los procedimientos para denunciar ante instancias

administrativas, policiales o judiciales en materias penal, familiar, laboral, civil o cualquier otra en la que sus derechos sean menoscabados como consecuencia de hechos de violencia.

5 Intervenir de manera inmediata ante la denuncia de un hecho de violencia contra una mujer

6 Brindar patrocinio legal gratuito en instancias administrativas, policiales y judiciales para la persecución de los procesos hasta conseguir una sentencia firme.

7 Promover la difusión, defensa y ejercicio de los derechos de las mujeres con la participación activa de los y las ciudadanas.

8 Desarrollar acciones de prevención, en coordinación con instituciones públicas, privadas y organizaciones de mujeres.

9 Solicitar, a través de la autoridad competente, la adopción judicial de medidas provisionales, medidas cautelares y medidas de protección inmediata, coordinando su cumplimiento con las casas de acogida, instituciones de apoyo y de atención en salud.

10 Realizar visitas domiciliarias de apoyo y seguimiento e informes sociales.

11 Derivar al Ministerio Público, de forma inmediata, los casos que constituyan delito con, los informes correspondientes.

12 Promover la suscripción de acuerdos de asistencia familiar y su homologación por autoridad competente.

13 Elaborar informes médicos, psicológicos, sociales y legales de oficio o a requerimiento de la interesada, del Ministerio Público o de la autoridad judicial que conozca el hecho de violencia.

14 Reportar todas las denuncias recibidas, el procedimiento aplicado y el resultado final del caso, ante el Sistema Integral Plurinacional de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia en Razón de Género – SIPPASE.

	15 Cuanta acción sea necesaria para la defensa y protección de las mujeres en situación de violencia.
Artículo 84.- Nuevos tipos penales.	Se incorpora al Código Penal los Artículos 154 bis, 252 bis, 271 bis, 272 bis, 312 bis, 312 ter, 312.
“Artículo 154 bis. (Incumplimiento de deberes de protección a mujeres en situación de violencia).	La servidora o servidor público que mediante acción u omisión en ejercicio de una función pública propicie la impunidad u obstaculicen la investigación de delito de violencia contra las mujeres, recibirá sanción alternativa de trabajos comunitarios de noventa (90) días a ciento veinte (120) días e inhabilitación de uno (1) a cuatro (4) años para el ejercicio de la función pública.” (...)

Fuente: Elaboración propia en base a Guía para el funcionamiento de los Servicios Legales Municipales, 2015.

CUADRO 10

Decreto Supremo No. 2145 Reglamento de la Ley N° 348 “Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una vida Libre de Violencia”	
Artículo 6.- Reporte de información al SIPPASE	Las entidades públicas y privadas vinculadas con el tema de violencia hacia las mujeres remitirán información al SIPPASE.
Artículo 17.- Obligatoriedad de denuncia.	El personal de los servicios de salud de todos los niveles públicos, de seguridad social y de servicios privados, en caso de detectar en la paciente signos de haber sufrido cualquier tipo de violencia, deberá reportar el caso de forma inmediata y obligatoria a la FELCV o al Servicio Legal Integral Municipal – SLIM más próximo.

Fuente: elaboración propia en base a Guía para el funcionamiento de los Servicios Legales Municipales, 2015.

CUADRO 11

Compendio de leyes concordantes con la Ley N° 348

<p>Ley de Deslinde Jurisdiccional, Ley N° 073 de 29 de diciembre de 2010.</p>	<p>Esta Ley determina que la jurisdicción indígena originaria campesina NO SE APLICARÁ a las siguientes materias:</p> <p>En materia penal, los delitos contra el Derecho Internacional, los delitos por crímenes de lesa humanidad (.....). Los delitos cometidos en contra la integridad corporal de NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES, los delitos de VIOLACIÓN, ASESINATO u HOMICIDIO.</p> <p>En consecuencia, todos los hechos sucedidos en un territorio indígena originario campesino que impliquen violación, asesinato y que vulneren la integridad de niñas, niños y adolescentes deben ser remitidos de manera inmediata a la jurisdicción ordinaria; en razón de que constituye una grave violación a los Derechos Humanos</p>
<p>Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana “Para una Vida Segura”, Ley N° 264 de 31 de julio de 2012.</p>	<p>Tiene por objeto garantizar la seguridad ciudadana, promoviendo la paz y la tranquilidad social en el ámbito público y privado, procurando una mejor calidad de vida, con el propósito de alcanzar el Vivir Bien. Esta norma establece que las políticas, planes, programas y proyectos de seguridad ciudadana deberán contemplar el enfoque de género y generacional y las necesidades específicas de protección de mujeres, niños, niñas, adolescentes y adultos mayores. Dispone también que la Policía Boliviana, en forma conjunta con el Ministerio Público y con las Brigadas de Protección a la Mujer y la Familia, actualmente, Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia, realizarán de forma permanente, patrullajes de seguridad ciudadana, para fortalecer las acciones de protección a la mujer y a la familia.</p>
<p>Ley del Órgano Judicial, Ley N° 025 de 24 de junio de 2010. (Artículo 72)</p>	<p>Señala la competencia de Juzgados Públicos en Materia de violencia intrafamiliar o doméstica y en el ámbito público, en el que se señala que los jueces y las juezas de Violencia Intrafamiliar o Doméstica, tienen competencia entre otras para: “Conocer y resolver las demandas de violencia física, psicológica y</p>

	<p>sexual, de naturaleza intrafamiliar o doméstica y en ámbito privado, así también, aplicar sanciones establecidas de acuerdo a la Ley y velar por su cumplimiento, garantizando la aplicación de medidas que permitan a las víctimas de violencia, su acceso a centros de acogida, separación temporal de los cónyuges y/o convivientes y prevención de nuevas agresiones; imponiendo de oficio las medidas de protección que se describen en el presente artículo, cuando se trate de hechos flagrantes de violencia o cuando sea evidente la repetición de hechos; y otras establecidas por Ley”.</p>
<p>Ley de Protección a Víctimas de Delitos Contra la Libertad Sexual, Ley N° 2033 de 29 de octubre de 1999.</p>	<p>Tiene por objeto la protección de la vida, la integridad física, psicológica, la seguridad y la libertad sexual de todo ser humano.</p>
<p>Ley Contra el Acoso y Violencia Política en Razón de Género, Ley N° 243 de 28 de mayo de 2012.</p>	<p>Entendiéndose en esta normativa como violencia política al acto ilícito cometido por una persona por sí o a través de terceros, en contra de una mujer o su familia, con la finalidad de impedir o restringir el ejercicio de un cargo público o de inducirla a tomar decisiones en contra de su voluntad y de sus principios, a través de actos que causen daño físico, psicológico o sexual.</p>
<p>Ley Integral Contra la Trata y Tráfico de Personas, Ley N° 263 de 31 de julio de 2012.</p>	<p>Tiene por objeto combatir la Trata y Tráfico de Personas y delitos conexos, garantizar los derechos fundamentales de las víctimas a través de la consolidación de medidas y mecanismos de prevención, protección, atención, persecución y sanción penal de estos delitos. Además de las medidas dispuestas en la presente ley, las mujeres, niños, niñas y adolescentes víctimas o testigos, recibirán cuidados y atención especializados, adecuados e individualizados</p>

Fuente: Elaboración propia en base a Protocolo y ruta crítica interinstitucionales para la atención y protección a víctimas, 2016.

CAPITULO IV

RECUPERACION DEL PROCESO VIVIDO

4.1. Ubicación de la Experiencia. Características Generales del Macro Distrito Centro (Distritos 1 y2)

4.1.1. Ubicación Geográfica

El macro-distrito Centro (distritos 1 y 2) cuenta con una superficie de 4,7 km² y una densidad de 15.755 habitantes por km², es el corazón político-administrativo, cultural y financiero del municipio de La Paz, está conformado por las siguientes zonas: el Centro Histórico, Miraflores, San Sebastián, El Rosario, Santa Bárbara y San Jorge.

Sus límites territoriales colindan al Este con el macro-distrito San Antonio, al Norte con el macro-distrito Periférica, al Oeste con el macro-distrito Cotahuma, al Sur con el macro-distrito Sur y al Noroeste con macro-distrito Max Paredes (GAMLP, 2016, pág. 4)

Sus límites están definidos por la Av. Kantutani, hacia el norte por la calle México, al sur con la Av. Camacho, al noreste por la calle Heroínas 16 de Julio hasta intersectarse con la Av. Tejada Sorzano.

4.1.2. Perfil Demográfico

a) Salud

Una característica principal del macro-distrito Centro, es que alberga al complejo hospitalario más importante de la ciudad, para el 2018, de los 196 establecimientos de salud entre privados, de seguridad social de corto plazo y públicos localizados en el municipio de La Paz, “47 se encontraron en esta jurisdicción territorial; de los cuales 25 son Centros de Salud de primer nivel, 8 Hospitales de segundo nivel y 14 centros hospitalarios de tercer nivel” (Sistema de Información Territorial-SITv3, 2018, pág. 98). Según información reportada al Sistema Nacional de Información en Salud y Vigilancia Epidemiológica (SNIS – VE), durante la gestión 2017, en los diferentes centros de salud y hospitales del macro-distrito Centro, se atendieron “46,1% de los partos en servicio del municipio (32.292), de los cuales 8,1% fueron en los establecimientos de salud del distrito 1 y 91,9% en el distrito 2” (G.A.M.L.P., 2007, pág. 54).

Para el 2018, de los 196 establecimientos de salud entre privados, de seguridad social de corto plazo y públicos localizados en el municipio de La Paz y registrados por el GAMLP, “47 se encontraron en el macro-distrito Centro; de los cuales 25 pertenecieron al primer nivel de atención, 8 al segundo nivel y 14 al tercer nivel” (Sistema de Información Territorial-SITv3, 2018, 2018, pág. 102).

b) Población

De acuerdo a proyecciones del GAMLP, para el 2016, la población del macro-distrito Centro fue de 74 mil personas, concentrando 8,0% de los habitantes del municipio de La Paz; de los cuales 52,0% fueron mujeres y 48,0% hombres. El distrito 1 concentraba a 45,6% del total de los habitantes del macro-distrito Centro, y el distrito 2 a 54,4%. (Anuario estadístico del municipio de La Paz, 2016, pág. 23).

El macro-distrito Centro para el año 2016, en su estructura poblacional presenta una base relativamente amplia, debido a un mayor número de población en edad de trabajar. Los menores de 24 años representan 35,1% de toda la población y 15,4% cuenta con 60 años o más de edad, además 19,4% se encuentra en edad escolar (entre 5 a 19 años). (Anuario estadístico del municipio de La Paz, 2016, pág. 26).

Desagregando esta información, las personas menores a 25 años de edad en los distritos 1 y 2 representan 35,0% para el primero y 35,3% de su población para el segundo, donde 19,5% y 19,3% de sus habitantes se encuentran en edad escolar respectivamente. Además, tienen un mayor porcentaje de personas con 60 años o más de edad respecto a los otros distritos municipales del municipio de La Paz (distrito 1, 15,0% y distrito 2, 15,7%). (2016, pág. 35)

c) Educación

En el macro-distrito Centro existen 27 Unidades educativas públicas y 13 Unidades educativas privadas y/o de convenio. El macro-distrito Centro tiene una población aproximada de 61 mil habitantes entre 15 y más años de edad, la tasa de analfabetismo alcanza a 0,2%. A nivel distrital, la tasa de analfabetismo más alta se encuentra en el distrito 2 (0,2%) y el distrito 1 muestra una tasa más baja (0,1%). (Anuario estadístico del municipio de La Paz, 2016, pág. 49).

Uno de los indicadores más importantes en términos educativos corresponde a los años de estudio con que cuentan las personas. Según datos de la Encuesta Municipal a Hogares

SISMA (2016), los años promedio de estudio en la población del macro-distrito Centro de 19 años o más de edad alcanzó los 14,9 años. La población del distrito 1 tiene un menor logro educativo comparado con el promedio a nivel macro-distrital (14,4 años promedio de estudio). Existe una brecha por género ya que los hombres alcanzan, en promedio, 1,0 años de estudio más que las mujeres en la población de 19 o más años de edad. (Encuesta Municipal a Hogares SISMA, 2016).

En el macro-distrito Centro, el nivel de instrucción (2016), alcanza al 77,4% de las personas de 19 y más años de edad que lograron algún grado de educación superior; 19% de esta población declaró haber alcanzado una formación secundaria; 4% alcanzó el nivel primario; y un porcentaje menor no cuenta con ningún nivel de instrucción (0,4%). En el distrito 2, 8 de cada 10 personas cuentan con un grado de educación superior, mientras que en el distrito 1, 7 de cada 10 personas alcanzaron este nivel de instrucción. (Encuesta Municipal a Hogares SISMA, 2016, pág. 74).

d) Vivienda y servicios básicos

Para la gestión 2016, de las 24.333 viviendas particulares en el macro-distrito Centro, 26,0% eran casas, 56,1% departamentos, y 17,2% cuartos o habitaciones sueltas. El distrito 2 presentó el mayor porcentaje en casas y departamentos (30,5% y 61,5% respectivamente) y el distrito 1 en cuartos o habitaciones sueltas (27,5%), pero el distrito 2 tuvo el mayor número de viviendas en este macro-distrito (12.854 de 24.333 viviendas).

En la misma gestión, 52,7% de los hogares residió en vivienda propia, 19,7% en alquiler y 11,3% en una vivienda prestada o cedida por parientes o amigos, porcentajes similares a los del municipio. El distrito 1 mostró el mayor porcentaje de hogares que residen en vivienda propia (54,5%) y alquilada (21,0%) y el distrito 2 en prestada (12,0%) además de la mayor proporción de otro tipo de tenencia (18,5%).

Respecto a los servicios e insumos básicos, casi un 85% de las viviendas particulares cuenta con agua potable por cañería, promedio superior al del municipio (81,3%); 98,3% disponía de baño con desagüe a alcantarillado y 1,2% no contaba con energía eléctrica (Encuesta Municipal a Hogares SISMA, 2016, pág. 39)

e) Pobreza

En el macro-distrito Centro “la incidencia de pobreza por ingresos fue de 26,8% el año 2016, lo que significa que 27 de cada 100 personas disponía de menos de Bs. 27 por día; mucho menor al promedio del municipio (37,6%). El distrito 2 presentó la menor incidencia de pobreza (22,0%) mientras que el distrito 1 tuvo la mayor incidencia (32,7%).

Aproximadamente 13 de cada 100 personas disponían de menos de Bs. 15 al día, lo cual implica que la incidencia de pobreza extrema o indigencia alcanzó a 12,7%, porcentaje menor al promedio municipal¹⁴ (17,4%). El distrito 2 presentó la menor incidencia de pobreza extrema (10,8%) y el distrito 1 la mayor incidencia (14,9%)” (Anuario estadístico del municipio de La Paz, 2016, pág. 85)

f) Empleo

El año 2016 en el macro-distrito Centro, 87,8% de la población tenía 10 años y más de edad (Población en Edad de Trabajar – PET), de ella un poco más de 37 mil personas eran económicamente activas (PEA). Cerca de 28 mil personas eran económicamente inactivas (42,7% de la PET), la mayoría de estos fueron estudiantes (53,8%) y jubilados (19,5%). Población Ocupada (PO) representó 53,6% de la PET Población en edad de trabajar) en este macro-distrito, alrededor de 35 mil personas. (Anuario estadístico del municipio de La Paz, 2016, pág. 86)

“Clasificando a los ocupados por situación en el empleo, un poco más de la mitad (57,0%)...fueron empleados y 29,2% son trabajadores por cuenta propia...El porcentaje de empleados fue mayor en el distrito 2, donde llegó a 61,8% del total de ocupados.

Agrupando a los ocupados por grupo ocupacional casi 4 de cada 10 trabajadores en el macro-distrito Centro estaba clasificado como profesional, científico o intelectual (37,5%), en el distrito 2 este porcentaje alcanzó a 42,1%; clasificados como trabajadores de los servicios o vendedores del comercio (19,8%), este porcentaje fue mayor en el distrito 1 alcanzando 22,6%”. (Anuario estadístico del municipio de La Paz, 2016, pág. 89)

Por rama de actividad económica, 6 de cada 10 ocupados en el macro-distrito Centro (62,0%) estuvieron insertos en actividades relacionadas con servicios; 20,0% se dedicaban al comercio al por mayor y menor y; un porcentaje un poco menor de ocupados estaba

involucrado en ramas de producción como la construcción o la industria manufacturera (17,0%). (Anuario estadístico del municipio de La Paz, 2016, pág. 95)

g) Transporte

Se estima que en la ciudad de La Paz cada día en promedio se generan más de 1,2 millones de viajes (motorizados y no motorizados). De “este número, el macro-distrito Centro genera el 27%, que representa más de 333 mil viajes, de los cuales el 80% se realizan en transporte público, 15% se realizan a pie y el resto en vehículo privado, bicicleta o góndolas institucionales”. (GAMLP, 2016, pág. 62).

La mayor cantidad de viajes, se registra en las zonas: Casco Urbano Central, Miraflores Centro, San Jorge, Parque Urbano Central y Rosario; ya que en estas zonas se ubican equipamientos como el Estadio Hernando Siles, Complejo Hospitalario de Miraflores, Parque Laikakota, además de la Universidad Mayor de San Andrés, entre los más importantes (GAMLP, 2016, pág. 68)

h) Seguridad Ciudadana

El macro-distrito Centro cuenta entre módulos policiales y estaciones integrales (EPI's) con 11 infraestructuras. El índice de victimización del municipio durante el año 2017 fue de 27,7% mientras que en el macro-distrito Centro este alcanzó a 38,1%. El distrito 2 es el lugar más afectado donde más de una de cada tres personas sufrió algún delito. El delito más común en el Centro fue el de robo que sufrieron “43,7% de los habitantes victimizados. Otro de los delitos que sobresale es el de hurto (14,6%). (GAMLP, 2016, pág. 72)

La denuncia de los delitos en el Centro superó el promedio municipal (28,5% versus 26,9%), sin embargo a nivel distrital se presentaron diferencias importantes ya que en el distrito 2 (26,3%) las denuncias son menos comunes que en el distrito 1 (31,3%)” (GAMLP, 2016, pág. 74)

4.2. Actores Sociales

Se define como ACTORES al conjunto de usuarios directos y a profesionales del equipo multidisciplinario del SLIM Centro relacionados con la atención a víctimas por delitos de violencia, que son parte y/o están involucrados en el acompañamiento y seguimiento de casos durante todo el proceso de intervención y de denuncia penal.

4.2.1. Actores Institucionales SLIM-C (Equipo Multidisciplinario)

El equipo multidisciplinario del Servicio Legal Integral Municipal Centro cuenta con los siguientes profesionales:

- 1. Psicólogo/a-Funciones.
- 1. Asesor/a Legal-Funciones.
- 1. Trabajadora Social-Funciones.

4.2.2. Actores Sociales Comunitarios (Usuarios/as).

Los usuarios/as que acuden al Servicio Legal Integral Municipal Centro en busca de atención y servicios profesionales integrales, generalmente son mujeres y ocasionalmente hombres, en el rango de edad, entre 18 a 60 años, mayormente radican dentro de los límites del área geográfica del Macro-distrito Centro (distritos 1 y 2) y han sido víctimas de alguna forma de violencia², generada por sus parejas o familiares.

4.3. Trabajo Social en el Servicio Legal Integral Municipal Centro

“Trabajo Social es una disciplina de las Ciencias Sociales que busca el conocimiento y la intervención social en ‘el contexto de la multi-problemática de la violencia en razón de género, fenómeno que no puede ser entendido’ sino en su profunda raigambre en la...‘sociedad patriarcal’, que le otorga un carácter situacional y multidimensional, 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 ‘sustentada jurídicamente en la Ley N° 348 y los lineamientos establecidos para la atención y protección de las víctimas de este delito’. El conocimiento supone la explicación y comprensión del problema social...‘desde sus múltiples determinaciones’...y...su contextualización en el ámbito de la reproducción social. La intervención social implica la acción profesional para prevenir, resolver y transformar situaciones específicas relativas...‘a procesos de riesgo y daño social por violencia sin distinción de edad, género, estado civil, situación económica, cultural, tipo de discapacidad, en sentido de’; formular, incidir y operar

² Para efectos de la Ley N° 348 según el artículo 7 se reconocen diferentes y nuevas formas de violencia: física, feminicida, psicológica, mediática, simbólica o encubierta, contra la dignidad, la honra y el nombre, sexual, contra los derechos reproductivos, en servicios de salud, patrimonial o económica, en el sistema educativo plurinacional, en el ejercicio político y de liderazgo de la mujer, acoso y violencia político, institucional, en la familia, contra los derechos y la libertad sexual o cualquier forma de violencia. (2014, pág. 52)

científicamente en...‘las Políticas Públicas generales y sectoriales’ y ejercer la gestión y la administración de los servicios sociales. Como disciplina científica se fundamenta en un estatuto teórico y a sistemas normativos, valóricos y procedimentales que responden a una misión y fines sociales ‘e institucionales’ que permiten organizar la identidad profesional y las funciones básicas y distintivas de quehacer profesional de acuerdo a la necesidad y demanda social. Comprende funciones básicas que definen competencias y modelan el significado y alcance del ejercicio profesional, sobre cuya base se estructura el perfil profesional ‘y ocupacional los mismos que resultan de’,...una síntesis y la base de delineamiento de las múltiples formas y alternativas de intervención social...a nivel sectorial”. (Plan de Estudios Carrera Trabajo Social 2005-2009, pág. 50).

El conocimiento de la violencia en razón de género, supone la explicación y comprensión del problema social, entendido este, como un fenómeno complejo relacionado con los delitos de violencia en el ámbito familiar, contra la libertad sexual, entre otros; mismos que se constituyen en acciones de control, poder y dominio, de personas, generalmente de mujeres y niños (as), en situación de alta vulnerabilidad. Su contextualización se articula a condiciones de vida marcadas por violencia estructural y estratificación desigual de género, principalmente de grupos sociales en situación de desventaja social. Por tanto, la intervención de Trabajo Social, implica la acción profesional para prevenir, atender y proteger a víctimas de cualquier tipo de violencia, en situaciones específicas relativas a los desafíos presentes en procesos de reparación integral de riesgo o daño social; a partir de la gestión y la administración de los servicios sociales en el ámbito institucional del SLIM Centro, delimitados por el marco normativo regulatorio del sistema jurídico vigente (Ley N° 348).

En el marco de la ruta de atención y protección del SLIM Centro, el perfil ocupacional de Trabajo Social, se “ construye sobre la base del encargo social..., el mismo que es complementado por la dinámica del mercado de trabajo profesional que se configura a partir de demanda institucional y social. Una disciplina y su expresión en un perfil se organizan sobre bases constitutivas de orden social e histórico, en sus múltiples dimensiones sociales, políticas, económicas, culturales, es parte de la necesidad del ordenamiento social y factor de aporte constructivo en el ámbito cognitivo y de respuestas...‘institucionalizadas’ a la realidad con referencia, en nuestro caso al problema social ‘de la violencia en razón de

género y sus posibles consecuencias'. Desde este enfoque no se basa en la demanda coyuntural del mercado, sino en la capacidad de proyección de las necesidades históricas de desarrollo social. Normalmente 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 respecto a su cumplimiento (Sanchez M. d., 2010, pág. 31).

En el SLIM Centro, para Trabajo Social el “objeto de intervención es parte de un proceso de construcción histórico social que se genera en el desarrollo de la dinámica social, el mismo encuentra su constitución en la relación sujeto social – ‘problema social’... - reproducción social como expresión particular de ‘una realidad concreta en el tejido de’ la cuestión social. En este contexto..., ‘los delitos por violencia en razón de género, su persecución penal, los factores de riesgo en contra la integridad física y psicológica de la víctima; y las consecuencias a nivel familiar, son entendidos como’...Problema Social,...situación que plantea obstáculos, impedimentos ‘para el’ desenvolvimiento social de ‘las víctimas, sus familias y la comunidad’..., en el proceso de lograr su bienestar social y de crear las condiciones para la reproducción social.

‘La problemática’...surge en un contexto social determinado. Su generación, agudización, expansión e impacto, sólo es explicable y encuentra sentido en la realidad social en la que se desenvuelven los sujetos sociales en su cotidianeidad, y en la dimensión coyuntural y estructural, que da lugar a procesos sociales, relaciones sociales y situaciones sociales concretas que provocan diferentes grados de daño social.

‘La situación de víctimas por delitos de violencia’ surge y se manifiesta por relaciones multicausales y de ahí su ‘complejidad’. Las necesidades sociales ‘insatisfechas’ constituyen una de las bases para su emergencia y agudización con diversas y complejas manifestaciones psicosociales, socioeconómicas; socio políticas con tramas que involucran la dimensión personal, familiar, organizacional, institucional y social.” (Plan de Estudios Carrera Trabajo Social 2005-2009, págs. 51-52)

En el contexto institucional del SLIM Centro; “el perfil profesional, como parte del conjunto disciplinario es dinámico, se encuentra en constante apertura al enriquecimiento de su estatuto teórico, con el desarrollo de la capacidad de profundizar el conocimiento sobre el objeto y expandir las alternativas de respuesta frente al mismo.

La disciplina y por ende el perfil profesional se construye sobre la base de la demanda social, el mismo es complementado por la dinámica del mercado de trabajo que se configura a partir de la demanda institucional y social.

De esta manera, “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 respecto a su cumplimiento” (Plan de Estudios Carrera Trabajo Social 2005-2009, pág. 52), articulando este repertorio teórico/metodológico a los ámbitos y líneas de acción enmarcadas en los objetivos de lucha contra la violencia, proceso en el que se edifica un perfil ocupacional particular con su propia especificidad, en el que concurren componentes generales y particulares.

La Ley 348 delimita las funciones de cada uno de los profesionales que conforman el equipo multidisciplinario del Servicio Legal Integral Municipal Centro, que es la unidad especializada de atención en situaciones de violencia en razón de género y en ese marco el perfil ocupacional de Trabajo Social en el sector adquiere su particular especificidad. El SLIM-C, como instancia dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, presta servicios psicológicos, legales y sociales para la prevención, protección y atención ante hechos de violencia y busca promover la denuncia para lograr la sanción de los delitos de violencia, denunciando y patrocinando procesos legales.

El Servicio Legal Integral Municipal Centro es el actor institucional local principal de lucha contra la violencia en el macro-distrito centro, es la instancia de articulación de los esfuerzos institucionales en un área geográfica delimitada, para la protección efectiva y representación legal de las víctimas de violencia en el marco de la Ley 348.

Desde la gestión 2019, el Servicio Legal Integral Municipal Centro, brinda una atención integral, respaldada por un equipo multidisciplinario conformado por un trabajador/a social,

un psicólogo/a y un abogado/a. A este servicio acuden mayormente personas de sexo femenino, comprendidas entre los 18 años hasta los 65 años de edad que ingresan bajo la tipología de Violencia Familiar o Domestica. La atención en este servicio es integral y oportuna, siempre velando por el interés superior de la víctima³ a lo largo de la ruta de atención y de las acciones realizadas por el equipo de trabajo.

El Servicio Legal Integral Municipal Centro, realiza el seguimiento y acompañamiento de las víctimas de violencia con acciones concretas, desde el primer contacto y durante todas las etapas del proceso penal, respetando los principios rectores que orientan su actuación. El SLIM Centro interviene sobre todas las formas y tipologías de violencia familiar o doméstica, sean estas por agresiones físicas, psicológicas o sexuales y busca atender las necesidades de salud, protección, atención psicológica, jurídica y social que las víctimas o las personas que se encuentren en situación de riesgo requieran, a través del acompañamiento profesional efectivo y la asesoría legal correspondiente.

El equipo multidisciplinario del Servicio Legal Integral Municipal Centro se encuentra bajo responsabilidad de la Lic. Evelin Conde Alcon (trabajadora social), quien ocupa el cargo de coordinadora.

El Área de Trabajo Social, es la puerta principal para el ingreso a los servicios de atención y protección de las víctimas de violencia, es la instancia de acompañamiento, seguimiento, apoyo y orientación integral a la persona, proporcionando en todo momento trato digno, sensible y respetuoso de sus derechos. En la primera fase, a partir del primer contacto, el acompañamiento profesional del área de Trabajo Social consiste en la conducción y orientación a la víctima, familiares o tutores, a la presentación de la denuncia ante el Ministerio Público en aplicación del artículo 42 III de la Ley N° 348, ofreciendo siempre una atención con calidad, calidez, seguridad y confianza desde el inicio hasta obtener la reparación integral del daño sufrido por la víctima.

³ Se entiende por interés superior de la víctima al derecho a que se le consideren prioritarios sus intereses fundamentales. Esto incluye el derecho a la protección y a la opinión para desarrollarse en forma armónica. Cuando se trate de tomar decisiones que afecten los derechos de las mismas se debe incluir la participación de estos, se debe aplicar la normativa vigente y deberá estar presente en cada uno de los actos que sean necesarios, precautelando su integridad y seguridad.

Desde el momento de la apertura del caso y su registro en el sistema LOTUS, la coordinación con los profesionales de las distintas áreas del equipo multidisciplinario, permite la atención integral de la víctima (salud, social, psicológica y legal). El trabajo del equipo multidisciplinario se realiza de manera conjunta, en estrecha interdependencia entre las tres áreas de intervención, lo que le confiere un sentido unitario al proceso. Las funciones y acciones delimitadas para la actuación multidisciplinaria son enunciativas y no limitan de ninguna forma las iniciativas que pudieran asumir el SLIM Centro, siempre atendiendo en resguardo de la seguridad e integridad de la víctima.

El área de Trabajo Social del SLIM Centro, dentro de las funciones previstas para la atención de víctimas de violencia en la primera fase, se encarga, entre otras actividades, de la programación de visitas domiciliarias requeridas judicialmente por el Ministerio Público o autoridad competente de juzgados, a fin de recabar la mayor cantidad de datos e información sobre la situación actual de la víctima, su familia y dependientes, al estudio de las características socio-familiares y económicas de la población atendida, a la elaboración y presentación de informes sociales, a la asistencia social, al seguimiento de los casos y, a la clasificación y análisis de la información que en conjunto permiten sustanciar el contenido del informe social, que también podría ser requerido a solicitud expresa de la víctima⁴.

4.3.1. Lineamientos generales de Trabajo Social en el SLIM Centro para la intervención en la Primera Fase durante el primer contacto

Rescatando los procedimientos y funciones establecidas en la “Guía para el Funcionamiento de los Servicios Legales Municipales”, se concibe un abordaje multifacético e integral del proceso de atención en casos de violencia en razón de género (VRG) en el área social, donde cada caso es evaluado de manera individual, a fin de posibilitar la identificación de factores de riesgo y protección, en función a brindar una adecuada prestación de servicios de asistencia, apoyo, acompañamiento y seguimiento a la víctima. En este marco se plantean cinco lineamientos de base que guían las intervenciones programadas:

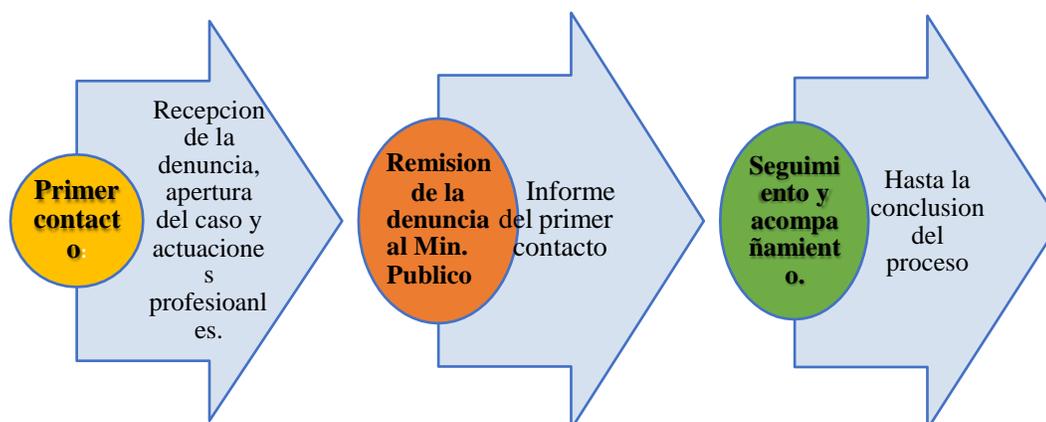
⁴ A efectos de las Reglas de Brasilia, sobre el Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad, se considera víctima toda persona física que ha sufrido un daño ocasionado por una infracción penal, incluida tanto la lesión física o psíquica, como el sufrimiento moral y el perjuicio económico. El término víctima también podrá incluir, en su caso, a la familia inmediata o las personas que están a cargo de la víctima directa” (pág. 54).

FIGURA 3***Lineamientos generales de Trabajo Social en el SLIM Centro para la intervención en la Primera Fase durante el primer contacto.***

1 	Identificación de situaciones frecuentes en las que se presenta la víctima y acciones que deben realizarse (en relación a la víctima y al hecho, considerando el clasificador y tipología p/la atención).
2 	Priorizar la atención en salud de la víctima, precautelando el bienestar de la misma; referirla y acompañarla a un servicio de salud cuando esté comprometida la integridad física y sexual de la víctima (asistencia y gestión social).
3 	Apoyo (contención emocional) y orientación integral (información suficiente sobre derechos, garantías, medidas de protección, riesgos y acciones legales. Atención individualizada y familiar).
4 	Preparar a la víctima para interponer su denuncia en el Ministerio Público, para afrontar las diligencias investigativas de acuerdo a la naturaleza de los hechos relatados y asesorarla sobre la importancia y la forma de preservar los indicios.
5 	Asegurar la protección física y emocional de la víctima y realizar un registro de datos personales y familiares para el informe de primer contacto y remitirlo inmediatamente al Ministerio Público (asistencia y gestión social).

Fuente: Elaboración propia en base a observaciones registradas en el cuaderno diario, 2019.

FIGURA 4

Fases de atención del área de Trabajo Social en el SLIM Centro

Fuente: Elaboración propia en base a observaciones registradas en el cuaderno diario, 2019, Guía para el funcionamiento de los Servicios Legales Municipales, 2015 y Protocolo y ruta crítica interinstitucionales para la atención y protección a víctimas, 2016.

4.4. Descripción de casos y usuarios del SLIM-Centro, gestión 2019

TABLA 2

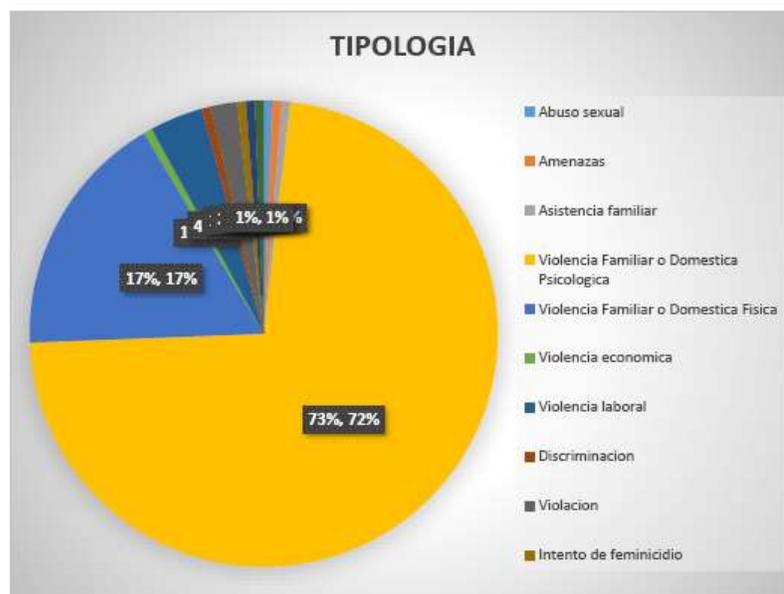
Total casos por tipología atendidos por el SLIM-C, gestión 2019

TIPOLOGIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Abuso sexual	1	1%
Amenazas	1	1%
Asistencia familiar	1	1%
Violencia Familiar o Domestica Psicológica	119	73%
Violencia Familiar o Domestica Física	28	17%
Violencia económica	1	1%
Violencia laboral	6	4%
Discriminación	1	1%
Violación	3	2%
Intento de feminicidio	1	1%
Violencia patrimonial	1	1%
Acoso sexual	1	1%
TOTAL	164	100%

Fuente: Elaboración propia en base a cuaderno de registro del SLIM-C, gestión 2019.

GRAFICO 1

Porcentaje total casos por tipología atendidos por el SLIM-C, gestión 2019



Fuente: Elaboración propia en base a cuaderno de registro del SLIM-C, gestión 2019.

El Servicio Legal Integral Municipal Centro, en la gestión 2019, a través de los servicios profesionales del área de Trabajo Social atendió un total de 164 casos. El tipo de violencia más frecuente ejercida contra las mujeres fue la violencia psicológica⁵ que de acuerdo al registro institucional alcanza a 119 casos (73%), seguido por la violencia familiar o domestica física⁶ con 28 denuncias (17%), es decir víctimas que cuentan con la certificación del médico forense del IDIF, también se intervino en 1 caso de intento de feminicidio⁷ (1%),

⁵ La violencia psicológica se define como 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” (pág. 52).

⁶ “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 (pág. 53-54).

⁷ Es la expresión de una “acción de extrema violencia que viola el derecho fundamental a la vida y causa la muerte de la mujer por el hecho de serlo” (pág. 52).

3 casos de violación⁸ (2%), 1 de caso de amenaza (1%), 1 caso de abuso sexual, (1%), 1 caso de asistencia familiar (1%), 6 casos de violencia laboral (4%), 1 caso de violencia patrimonial (1%) y 1 caso de acoso sexual (1%). Cabe señalar que estos casos fueron atendidos a varones y mujeres del Macrodistrito Centro, de la ciudad de La Paz

4.4.1. Descripción de los usuarios/as del SLIM-C

TABLA 3

Edad de usuarias/os del Servicio legal Integral Municipal Centro, gestión 2019

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18-28 años	26	16%
29-39 años	81	49%
40-50 años	35	21%
51-60 años	22	13%
61 a más años	0	0%
TOTAL	164	100%

Fuente: Elaboración propia, La Paz, 2019.

De acuerdo a los datos obtenidos y presentados en la tabla, se observa que el mayor porcentaje (49%) de usuarias/os que realizan la denuncia o requieren atención se encuentran entre los 29 a 39 años edad (81), seguido del 21% de personas que fueron víctimas de violencia entre el rango de 40 a 50 años de edad (35). El 16% que asiste al servicio tiene entre 18 a 28 años de edad, ocupan el tercer lugar y representan a un grupo etario de población joven que también demanda atención en el Servicio Legal Integral Municipal Centro (26) y finalmente tenemos un 13% de población entre los 51 a 60 años de edad (22), dando a entender que la violencia es un fenómeno transversal que afecta a todos los grupos de edad entre 18 a 60 años de edad (100%).

⁸ Se refiere a “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” (pág. 52-53), además de ser un delito tipificado en el ordenamiento del Código Penal vigente.

TABLA 4

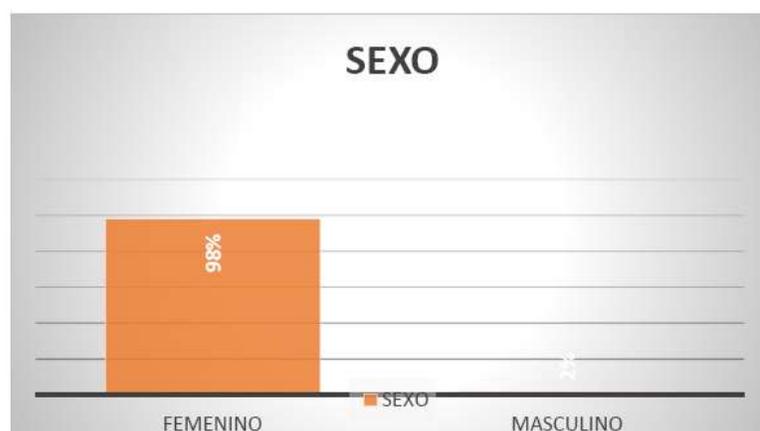
Distribución de Población por sexo de usuarias/os del Servicio legal Integral Municipal Centro, gestión 2019.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	161	98%
Masculino	3	2%
TOTAL	164	100%

Fuente: Elaboración propia, gestión 2019.

GRAFICO 2

Distribución de Población por sexo de usuarias/os del Servicio legal Integral Municipal Centro, gestión 2019.



Fuente: Elaboración propia, La Paz, 2019

El presente gráfico confirma que el grupo más vulnerable frente a delitos de violencia como lo establece la Ley 348, son las mujeres, que representan el 98% (161) del total de población víctima que presentó denuncia y fue atendida por el área de Trabajo Social, en el Servicio Legal Integral Municipal Centro y solo 2% (3) de usuarios denunciadores corresponden al sexo masculino, dato que revela un mayor grado de vulnerabilidad de la mujer ante este tipo de delito.

TABLA 5

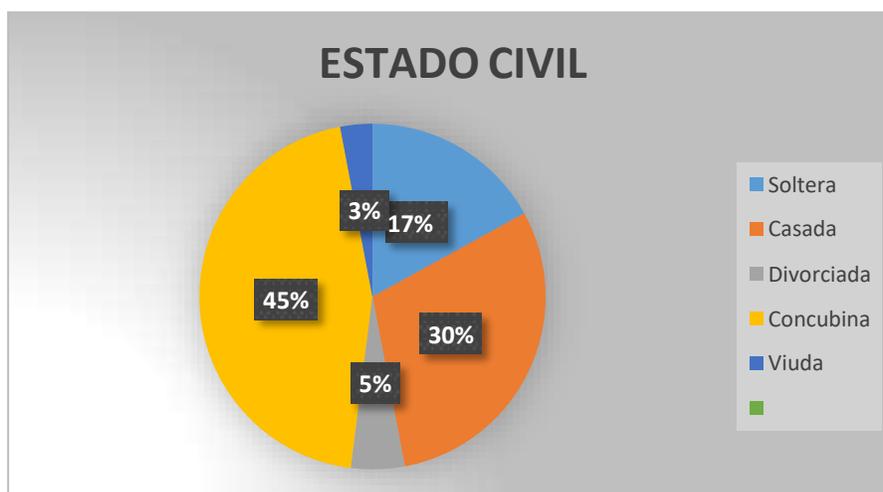
Distribución de Población por Estado Civil de usuarias/os del Servicio legal Integral Municipal Centro, gestión 2019.

Estado civil	Femenino	Masculino	Frecuencia	Porcentaje
Soltera (o)	28	-	28	17%
Casada (o)	47	3	50	30%
Divorciada (o)	9	-	9	5%
Concubina (o)	73	-	73	45%
Viuda (o)	4	-	4	3%
TOTAL	161	3	164	100%

Fuente: Elaboración propia, gestión 2019

GRAFICO 3

Distribución de Población por Estado Civil de usuarias/os del Servicio legal Integral Municipal Centro, gestión 2019



Fuente: Elaboración propia, La Paz, 2019.

De los 164 casos atendidos (100%) por el Servicio Legal Integral Centro en la gestión 2019, 45% (73) de víctimas de violencia conviven en situación de concubinato, 30% (50) de usuarios registran el estado civil de casados/as de los cuales 3 son varones y 47 mujeres, 17% (28) de denunciante indican que son solteras, 5% (9) de mujeres son divorciadas o han

interpuesto una demanda en contra de su ex-conyugue y solo 3% (4) de mujeres son viudas que han sufrido agresiones por parte de sus hijos/as o de algún familiar cercano.

TABLA 6

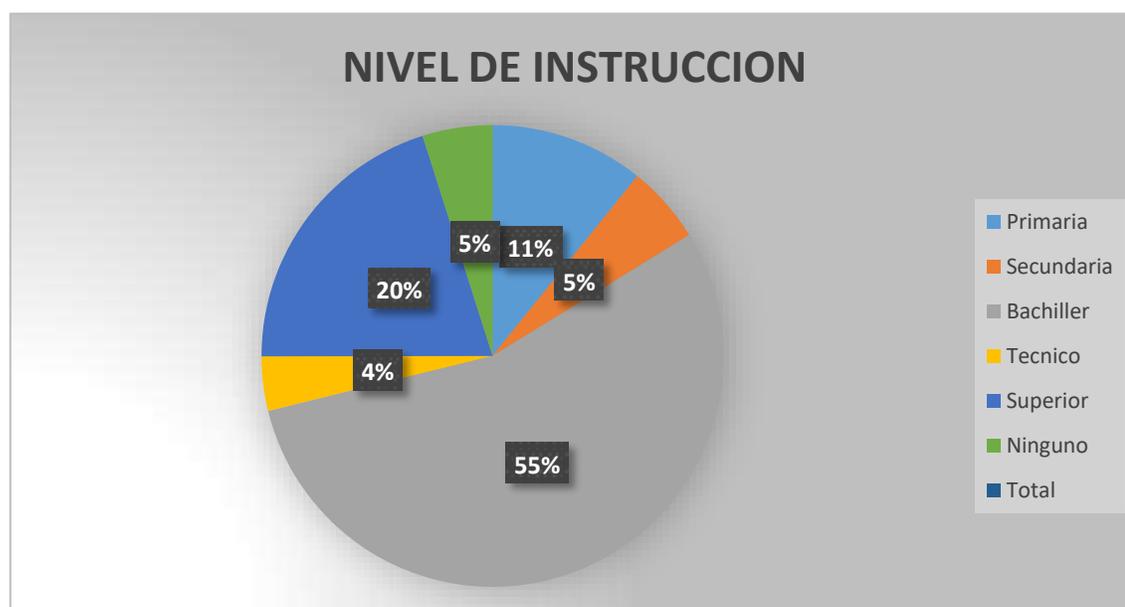
Distribución de Población por nivel de instrucción de usuarias/os del Servicio legal Integral Municipal Centro, gestión 2019

NIVEL DE INSTRUCCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Primaria	19	11%
Secundaria	8	5%
Bachiller	90	55%
Técnico	7	4%
Superior	32	20%
Ninguno	8	5%
Total	164	100%

Fuente: Elaboración propia, gestión 2019.

GRAFICO 4

Distribución de Población por nivel de instrucción de usuarias/os del Servicio legal Integral Municipal Centro, gestión 2019



Fuente: Elaboración propia, La Paz, 2019.

Según datos del registro institucional expresados en el gráfico, el nivel de instrucción se distribuye de la siguiente manera: el 55% de víctimas por delitos de violencia atendidas en el Servicio Legal Integral Municipal Centro han concluido el bachillerato (90), el 20% logro un grado de formación en educación superior (32), es decir que concluyo sus estudios con el grado de licenciatura, el 11% solo realizo estudios hasta el ciclo de primaria (19), mientras que un 5% no termino el nivel secundario (8), 4% indica haber alcanzado capacitación en áreas técnicas (7) y finalmente 5% no ha registrado ningún dato sobre el indicador de grado educativo en particular (8). Llama la atención que el 79% de usuarios del SLIM-C, haya concluido el bachillerato o alcanzado un nivel de formación técnico o superior y que forme parte de un grupo de población vinculado a la comisión de delitos de violencia, aspecto que hace inferir que el currículo educativo no ha desarrollado contenidos orientados hacia formación de conocimientos o habilidades para la prevención o mitigación de este fenómeno social.

TABLA 7

Distribución de Población por Procedencia de usuarias/os del Servicio legal Integral Municipal Centro, gestión 2019

PROCEDENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Urbano	162	98.78 %
Rural	2	1.22 %
Total	164	100%

Fuente: Elaboración propia, La Paz, 2019.

GRAFICO 5***Distribución de Población por Procedencia de usuarias/os del Servicio legal Integral Municipal Centro, gestión 2019***

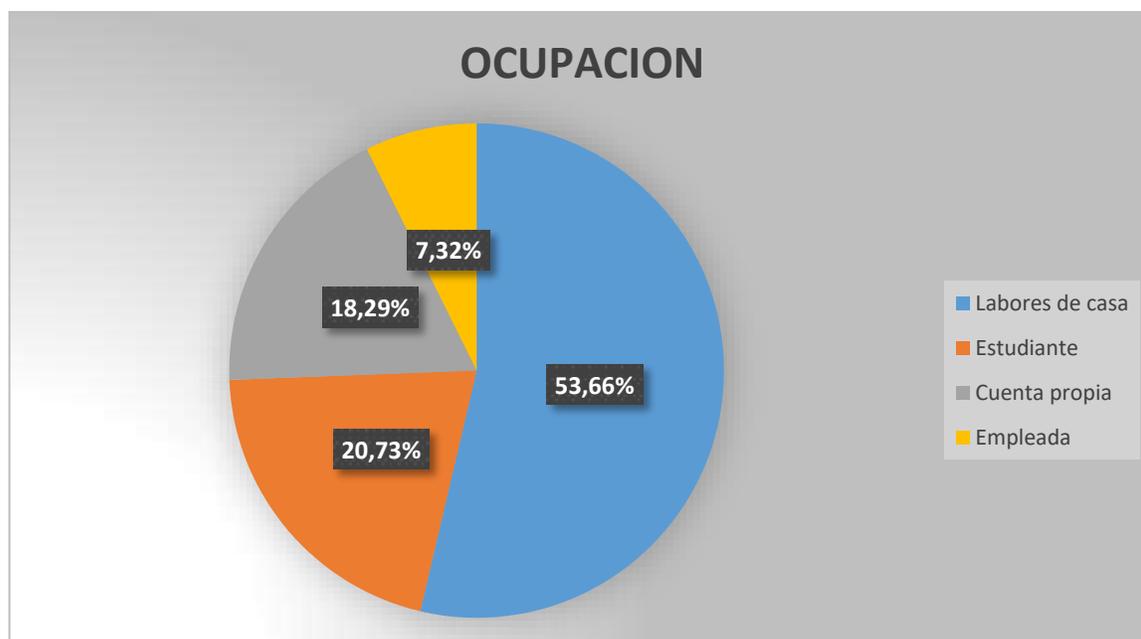
Fuente: Elaboración propia, gestión 2019.

La información sobre el área geográfica de procedencia, revela que el 98.78% de población usuaria del Servicio Legal Integral Municipal Centro pertenecen al área urbana (162), radican principalmente en los distritos 1 y 2 de la ciudad de La Paz y provienen de las siguientes zonas: Centro Histórico, Miraflores, San Sebastián, El Rosario, Santa Bárbara y San Jorge, tan solo 1.22% son de procedencia del área rural, entre migrantes e itinerantes por actividad económica o comercial (2).

TABLA 8***Distribución de Población por Ocupación de usuarias/os del Servicio legal Integral Municipal Centro, gestión 2019***

OCUPACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Labores de casa	88	53.66%
Estudiante	34	20.73%
Cuenta propia	30	18.29%
Asalariada	12	7.32%
Total	164	100%

Fuente: Elaboración propia, La Paz, 2019.

GRAFICO 6***Distribución de Población por Ocupación de usuarias/os del Servicio legal Integral Municipal Centro, gestión 2019***

Fuente: Elaboración propia, gestión 2019.

De acuerdo a datos obtenidos en el proceso de revisión de registro documental referida al tipo de ocupación o actividad económica de los casos atendidos por el Servicio Legal Integral Municipal Centro, en la gestión 2019, del Registro Único de Violencia (RUV) se tiene que el 53.66% de las víctimas se dedica a realizar labores de la casa (88), el 20.73% son estudiantes dependientes o se encuentran culminando sus estudios (34), el 18.29% se dedica a tener una actividad económica independiente por cuenta propia en diferentes rubros (30) y el 7.32% es asalariada en alguna institución pública o privada (12).

4.5. Desarrollo de la Experiencia

La sistematización de experiencias como modalidad de egreso, resulta de la necesidad de aportar a profundizar en la reflexión del quehacer profesional, a fin de identificar y reconstruir los rasgos específicos que configuran el perfil ocupacional de Trabajo Social en procesos de intervención⁹ en el ámbito del Servicio Legal Integral Municipal Centro, bajo

⁹ La intervención profesional en Trabajo Social es; "...entendida como la acción organizada y desarrollada por los trabajadores sociales con las personas, grupos y comunidades. Sus objetivos están orientados a superar los obstáculos que impiden avanzar en el desarrollo humano y en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía. Intervención profesional que se basa en los fundamentos éticos, epistemológicos y metodológicos del Trabajo Social, desde un enfoque global, plural y de calidad" (Barranco, 2014, pág. 1).

lineamientos generales normativos que sustentan jurídicamente su alcance como instancia promotora de las denuncias, con líneas de acción remarcadas en el “Protocolo y ruta crítica interinstitucionales para la atención y protección a víctimas, en el marco de la ley N° 348: ley integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia” y en la “Guía para el funcionamiento los Servicios Legales Municipales”

Puesto que el quehacer profesional en este campo todavía se encuentra en proceso de especialización orientado hacia la formación en peritaje profesional, se observó al llegar al SLIM Centro, un accionar del área de Trabajo Social más instrumental y procedimental, en tanto despliegue de tareas restringidas hacia el cumplimiento de acciones y requerimientos trazados en la ruta de atención y protección a las víctimas de los delitos en razón de violencia de género, de acuerdo al alcance previsto en la normativa vigente.

A partir de nuestra inquietud sobre el desempeño de Trabajo Social en este ámbito sectorial, entendimos la necesidad de visibilizar la especificidad profesional, a partir de profundizar el conocimiento sobre los rasgos que configuran el perfil ocupacional en la institución y resaltar aciertos, virtudes, contribuciones, obstáculos, deficiencias y limitaciones en torno a su quehacer.

Se partió de la premisa de que la asociación arbitraria entre el perfil profesional y un accionar profesional de Trabajo Social en el SLIM Centro, basado en un razonamiento inflexible que vinculaba el cumplimiento de funciones hacia actividades y tareas de orden administrativo con conductos regulares rígidos definidos como parte de un trabajo que se agota con la presentación de documentos (informes, RUV, etc.) dentro de plazos previstos por Ley 348 (24 a 72 horas), pese a ser requisitos de obligatorio cumplimiento dentro de la primera fase (primer contacto) y parte del procedimiento legal resultaban insuficientes para brindar una efectiva atención y garantizar la protección legal, psicológica y social integral a la víctima directa (persona directamente ofendida por el delito), o a las y los familiares u otras personas dependientes; de igual manera, a las y los testigos y otros, que se encuentren afectados por un acontecimiento o suceso de violencia; y se constituía en un impedimento que restringe los alcances de una intervención fundamentada teórica y metodológicamente, así como el logro de los objetivos profesionales.

Si bien el marco normativo, se constituye en el instrumento jurídico garante de una vida libre de violencia y conceptualmente alude a medidas de atención y protección a las víctimas, en el caso del área de Trabajo Social, orienta mediante la reserva de sus disposiciones, al desarrollo de una acción profesional orientada hacia prácticas asistenciales y restringe el quehacer de una profesión/disciplina con bases sólidas, éticas, teóricas y metodológicas, adecuadas al tratamiento e intervención de esta problemática desde un abordaje más integral. En ese marco, queda pendiente la reivindicación de los derechos humanos de las personas en situación de alta vulnerabilidad (mujeres, niñas, niños, adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad), sin importar su edad, género, estado civil, situación económica, cultural, tipo de discapacidad, entre otras; instituyéndose estas omisiones o asuntos pendientes en la agenda institucional (local y nacional) como parte de un problema social de gran magnitud, de notoria incidencia y de reconocido riesgo respecto a las secuelas físicas, psicológicas, pero fundamentalmente sociales, generadas por la recurrencia de la violencia y su alto costo a nivel individual, familiar y comunitario.

A partir de esta primera aproximación, desde las competencias genéricas enmarcadas en el perfil profesional se transitó hacia la delimitación de las competencias específicas del perfil ocupacional en el área de Trabajo Social en el SLIM-C, priorizando la necesidad de resaltar la importancia del quehacer profesional y posicionar la especificidad de Trabajo Social en el ámbito de lucha contra la violencia en razón de género, a través del reconocimiento de rasgos particulares, de las competencias y de las habilidades profesionales que lo concretizan en procesos de intervención en la ruta de atención del SLIM Centro dentro de las líneas de acción definidas para su actuación con un enfoque multidisciplinar.

La incorporación al SLIM-C significó hacer tránsito en cuanto a la definición de actividades, roles y funciones de Trabajo Social, puesto que por primera vez dentro de la experiencia de formación profesional a nivel personal, se dio la oportunidad de confrontar como estudiante mujer, aspectos éticos, teóricos y metodológicos relacionados con la condición de género y de una problemática devastadora para cientos de mujeres y familias que la padecen. Sin embargo, desde un primer momento, debido a la dependencia directa hacia el personal profesional del equipo multidisciplinario del Servicio Legal Integral Municipal Centro, por los compromisos enmarcados en la alianza estratégica con la Carrera de Trabajo Social de la

Universidad Mayor de San Andrés (UMSA), la vinculación directa con esta institución y con los componentes rectores que delimitan los lineamientos de intervención permitieron formar una mirada alternativa de la problemática y del sector en cuestión. El primer momento de inserción institucional, aunque de manera provisional, se caracterizó por el desarrollo de actividades dirigidas a diferentes temas de interés inter-institucional, de familiarización con procedimientos legales, de aproximación al sujeto social y al objeto de intervención, como se detalla a continuación:

- Revisión documental preservando la confidencialidad de las víctimas por violencia en razón de género y organizada por unidades de análisis en función de los contenidos necesarios como referentes para el proceso de la sistematización.
- Revisión general y específica del compendio normativo vigente que rige la actuación del profesional en Trabajo Social.
- Organización del archivo de Registro Único de Violencia (RUV).
- Familiarización y aplicación de técnicas, instrumentos institucionales y profesionales en visitas domiciliarias (guías de entrevista, RUV, cuaderno diario, informes sociales, etc.).
- Actualización de datos en el sistema LOTUS.
- Familiarización con procedimientos, tipologías y plazos establecidos en la ruta de atención y protección de víctimas de violencia.

Desde la recuperación de reflexiones y apuntes de registro emergentes de la propuesta pedagógica planteada por el docente supervisor de practica (Lic. W. Antezana) durante la gestión anterior (2018) y ahora tutor designado para el desarrollo de este trabajo, se entendió la importancia de la interpelación permanente hacia el ejercicio del rol profesional¹⁰ en el quehacer del trabajador (a) social, a raíz de aciertos y desaciertos surgidos en el marco de la inserción en contextos institucionales específicos, ámbitos sectoriales diferenciados y en procesos de atención de diversidad de problemáticas con las que lidiamos cotidianamente en nuestro accionar profesional. Como aprendizaje significativo, los posicionamientos

¹⁰ “El rol del trabajador social es de servicios. Estos se inician en el momento en que alguien requiere una demanda, que es punto de partida para establecer un vínculo profesional, una relación intersubjetiva de regulación recíproca de comportamientos, expectativas y representaciones. La prestación de servicios exige ser humildes y auténticos, no caer en la omnipotencia, no considerar la relación profesional como un fin en sí mismo, sino como un medio centrado en la perspectiva de aquellos con quienes se trabaja. De esta relación debe emerger la corresponsabilidad de la tarea, que equivale a un contrato en el que todos comprometen su palabra. (Kisnerman, 1998, pág. 109)

planteados reiteradamente por el docente, permitieron ampliar la comprensión necesaria para enriquecer procesos de retroalimentación y reconfiguración de la intervención profesional. Esta situación permitió dar a conocer el alcance de los rasgos del perfil ocupacional de Trabajo Social y de su capacidad de ofertar un conjunto de competencias y habilidades de actuación fundamentadas, en situaciones emergentes de diverso grado de complejidad, de complementar el trabajo multidisciplinar, de direccionar esfuerzos hacia el logro de objetivos institucionales y profesionales (Política, Programa o Proyecto), de garantizar la restitución del enfoque de derechos¹¹, la justicia social, el reconocimiento y el fortalecimiento de las capacidades con las cuales cuenta cada uno de las personas víctimas de violencia, a través de actividades interinstitucionales y gestión de recursos, entre otros.

A partir de esta reflexión, en el siguiente cuadro, a partir de las funciones generales encomendadas al conjunto de profesionales del equipo multidisciplinar, se identifican algunas funciones específicas del quehacer de Trabajo Social desarrolladas en el primer contacto con usuarios/as en el SLIM-C, organizadas con el fin de dar mayor claridad, orden y coherencia a la intervención, aunque en algunas funciones prevalecen rutinas de orden administrativo por la particularidad institucional con diversidad de elementos en juego que hacen parte importante para su desarrollo, desde otra mirada llegamos a identificar algunos aspectos que consideramos importantes destacar.

¹¹ “El enfoque de derechos reivindica el papel del Estado para garantizar el desarrollo humano y establece la Política Social como un derecho social, contempla el impulso de políticas institucionales tendientes a que las personas se apropien de sus derechos y participen de manera activa en su desarrollo social y controlen las acciones públicas de esa materia” (Umaña, 2010, pág. 10).
“Establece que los derechos humanos se centran en la dignidad intrínseca y el valor igual de todos los seres humanos. Son inalienables, irrenunciables, intransferibles y deben ser ejercidos sin discriminación fundada en razón de sexo, color, edad, orientación sexual, identidad de género, origen, cultura, nacionalidad, ciudadanía, idioma, credo religioso, condición económica o social, grado de instrucción, discapacidad, embarazo, u otras que tengan por objetivo o resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos de toda persona. Las características fundamentales e inherentes al enfoque de derechos en el tratamiento de la violencia...son: a) Reconocer la ciudadanía como un derecho de todas las personas; que para serlo plenamente debe ser visible y exigible. b) Considerar a cada...‘persona’ en situación de violencia...como sujeto integral (bio-psico-social), único e irrepetible”. (Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2014, pág. 26)

CUADRO 12

Funciones Generales de Trabajo Social en la Instancia Promotora de la Denuncia en la Ruta de Atención del SLIM Centro en el Primer Contacto, gestión 2019

FUNCIONES	ACTIVIDADES	TÉCNICAS/ INSTRUMENTOS
De asistencia y gestión social en atención en salud a víctimas de violencia.	<ul style="list-style-type: none"> -Priorizar la atención de salud de la víctima. -Referirla y acompañarla a un servicio de salud, cuando esté comprometida la integridad física y sexual de la víctima. -Coordinar con los Servicios de Salud, en función a la atención que la víctima requiera. -Informar de forma inmediata al Ministerio Público. 	<ul style="list-style-type: none"> -Entrevistas. -Informes sociales. -Referencias sociales. -Observación de tipologías según clasificador.
De Contención Emocional a víctimas de violencia (Situación de crisis).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegurar acciones que proporcionen un ambiente de seguridad y confianza, como ser: <ul style="list-style-type: none"> -La recepción cordial con calidad y calidez. -En caso que corresponda aplicar técnicas de respiración y relajación. Cuando se trate de niños o niñas proporcionar elementos lúdicos y gráficos. 2. La Escucha activa: implica: escuchar a la víctima con atención, interés y motivación; sin interrupciones, respetando sus ideas y sus silencios, significa centrarse en la otra persona, aceptándola como es, lo que expresa y los sentimientos que subyacen a lo que está diciendo. Se debe prestar especial atención a su 	<ul style="list-style-type: none"> -Entrevista. -Técnicas de contención y apoyo emocional. -Exploración de problemas y necesidades emergentes.

	<p>lenguaje corporal, tono de voz, manifestaciones de dolor, nerviosismo y preocupación, asumir una actitud comprensiva y colaboradora que le genere confianza.</p> <p>3. Establecimiento de Empatía: supone la aceptación incondicional de su relato sin emitir juicios de valor.</p> <p>4. Identificar las dimensiones del problema: para reducir las situaciones de riesgo vital u otros de la víctima o su entorno familiar.</p> <p>5. Identificación de las necesidades: priorizar los problemas que deban ser atendidos inmediatamente, a cuyo efecto se activarán redes sociales y familiares.</p> <p>6. Facilitar la toma de decisiones: orientar a la víctima para que pueda asumir decisiones, estableciendo metas específicas de corto plazo.</p>	
<p>De Información sobre el proceso:</p>	<p>-Informar a la víctima en lenguaje claro y sencillo sobre sus derechos, garantías, medidas de protección y acciones legales pertinentes, en función al estado físico y emocional de esta.</p> <p>-Informar sobre los riesgos que representa mantener la situación de violencia, para ella y su entorno familiar.</p> <p>-Brindar información actualizada y precisa sobre los servicios gubernamentales y no gubernamentales</p>	<p>-Entrevista. -Orientación profesional. -Clarificación y aireación. -Orientación de los servicios profesionales y de las medidas de protección.</p>

	disponibles para su atención y tratamiento médico, psicológico, social y legal (directorio actualizado).	
De seguimiento y acompañamiento:	<p>-Preparar a la víctima para interponer la denuncia en el Ministerio Público, y según el caso, prepararla para las diligencias investigativas previsibles en función a los hechos relatados y asesorarla sobre la importancia y la forma de preservar los indicios.</p> <p>-Orientar y sensibilizar a la víctima y sus familiares o tutores sobre la importancia de su participación durante la tramitación de todo el proceso, considerando su estado físico y emocional. Informar sobre el acompañamiento legal y psicosocial de manera continua durante el desarrollo del proceso hasta la reparación del daño sufrido.</p> <p>-Absolver toda consulta, duda o requerimiento de información que la víctima o sus familiares necesiten.</p>	-Entrevista.
De recolección de información necesaria, evitando la revictimización.	<p>-Registro de datos personales y familiares.</p> <p>-Obtener el relato libre de los hechos, para lo cual se aplica la escucha activa. Bajo ninguna circunstancia, la víctima deberá ser interrogada, se debe realizar preguntas abiertas, evitando juicios de valor, estereotipos,</p>	<p>-Técnica: Entrevista.</p> <p>-Instrumentos del SLIM: Detección de indicadores de riesgo, Registro Único de Violencia (RUV), ficha social, Informe de Primer Contacto, Informe de Intervención en crisis e Informe Social.</p>

	estigmatización u otra forma de discriminación.	
Resguardo de la seguridad e integridad física y psicológica de la víctima.	Registro testimonial de antecedentes de hechos anteriores de violencia denunciados o no, para anexarlo a la denuncia y remitirlo de forma inmediata al Ministerio Público, (en aplicación del artículo 42 párrafo tercero de la Ley N° 348).	-Técnica: Entrevista -Revisión documental de antecedentes previos.
Evaluación del factores riesgo a víctimas de violencia.	-A partir del relato libre y escucha activa de la víctima, de identifican factores de riesgo para la recomendación de medidas de protección, en función de sus características y condiciones específicas. En el caso de niño, niña y adolescentes se deberá tener en cuenta su interés superior.	-Técnica: Entrevista. -Instrumento: Detección de Indicadores de Riesgo
Remisión del informe de primer contacto en el plazo previsto al Ministerio Público (24 a 72 horas).	-Análisis, clasificación y redacción de la información proporcionada del relato libre de la víctima. -Elaboración del Informe de primer contacto que contenga todos los elementos que hubiera conocido, detectado o determinado, en función a la situación de la víctima -El informe deberá contener la recomendación fundamentada de medidas de protección descritas en el art. 35 de la Ley N° 348, cuando éstas sean necesarias.	-Técnicas: observación y entrevista -Instrumento: Informe de primer contacto, dando respuesta a los siguientes puntos ¿QUÉ PASÓ?, ¿CUÁNDO?, ¿DÓNDE? y ¿QUIÉN LO HIZO

Fuente: Elaboración Propia en base a registro cronológico de diario de campo, gestión 2019.

4.6. Reconstrucción del quehacer profesional en el Servicio Legal Integral Municipal Centro (SLIM-C)

Ofrecer elementos de análisis sobre la experiencia del quehacer profesional del Trabajo Social, por tanto de la configuración de los rasgos del perfil ocupacional en el SLIM-C, supone dar cuenta del punto de partida y del punto de llegada, es decir, exige la comprobación de cómo se encontraba el accionar en el campo profesional cuando llegamos a la institución, para luego reconocer, cuáles fueron los componentes de nuestro accionar identificados, a partir de nuestra afiliación al proceso de intervención en la ruta de atención y protección a víctimas de violencia en razón de género, diferenciando dos lineamientos en el accionar del área de Trabajo Social vinculados entre sí a lo largo del proceso; es decir desde la recepción del caso y su respectiva remisión al Ministerio Público como instancia promotora de la denuncia, hasta el seguimiento y acompañamiento de la denuncia que finaliza con la resolución judicial de sentencia o desestimación de la denuncia con la absolución del denunciado, en sentido de lograr la reparación integral a la víctima.

Se partió de la inserción al contexto institucional, como momento de reflexión sobre el punto de partida, ya que es donde se identifica que la intervención profesional era entendida como un conjunto de actividades y tareas administrativas o intervenciones dispersas limitadas por el mandato normativo, puesto que, desde el primer momento en el SLIM-C, era evidente que podrían ser mayores los aportes en términos teóricos y metodológicos en el ejercicio del rol profesional de Trabajo Social y de su perfil de desempeño en el sector.

Al interactuar en este espacio surgieron muchas interrogantes y cuestionamientos; frente a la especificidad e identidad profesional, a limitaciones en la intervención, poca claridad sobre el perfil profesional de Trabajo Social, saturación de tareas administrativas en función a la demanda efectiva de usuarios que requieren atención, funciones estandarizadas reiterativas sin articulación a los objetivos profesionales¹² y acciones dispersas sin continuidad, que en conjunto no generaban procesos de incidencia en la atención de casos de víctimas de violencia.

¹² “Conocer, explicar científicamente y contribuir a la prevención y resolución del problema social que enfrentan los diferentes sectores de la población boliviana, en procura de la realización...del Bienestar Social, orientando la acción profesional hacia aquellos sectores poblacionales que debido a las condiciones estructurales y coyunturales, confrontan con mayor agudeza los problemas sociales.” (Plan de Estudios Carrera Trabajo Social 2005-2009, pág. 52)

Al examinar la percepción del equipo multidisciplinario de profesionales en el SLIM-C, acerca del rol de Trabajo Social, se reveló su limitado conocimiento sobre el campo de actuación profesional, reconociendo que los procesos de intervención y el trabajo rezagado no solo son responsabilidad del área de Trabajo Social, sino producto de la falta de personal especializado, el exceso de trabajo por la sobredemanda de servicios, reposados en 3 profesionales entre los del área jurídica, psicología y social, para la cantidad de casos atendidos y en situación de riesgo por delitos de violencia durante la gestión 2019 en el Macro-distrito Centro:

“En esta gestión (2019) contamos con una Trabajadora Social y es evidente el exceso o sobrecarga de trabajo, hasta hoy no contamos con apoyo de estudiantes auxiliares de prácticas pre-profesionales de la UMSA, por lo menos en este SLIM, ..., entre la atención en el primer contacto y su remisión al Ministerio Público; y el seguimiento y acompañamiento de casos por requerimiento fiscal en procesos penales (gestión, asistencia, investigación), el área de Trabajo Social del SLIM tiene un déficit evidente de personal, de esta manera no es posible visibilizar el rol profesional tal como ha sido planteado en el claustro universitario y es necesario adaptarse a este tipo de dificultad en nuestro trabajo”. (Entrevista a la Trabajadora Social y coordinadora del SLIM-C, Lic. Evelin Conde Alcon, 2019).

Teniendo en cuenta el estado de situación anterior, para reconocer cuál es el rol de un profesional en Trabajo Social, retomamos a Atenpace (2018) quién sostiene que el Trabajador Social en distintos ámbitos sectoriales, se dirige a una pluralidad de actores y en cuanto al sujeto social menciona que la atención puede verse reflejada en intervenciones directas o indirectas, así mismo, el profesional realiza un conjunto de actividades orientadas al diseño de estrategias de intervención en las problemáticas que se presentan en estos contextos.

En este ámbito sectorial, el área de Trabajo Social, impulsa acciones interconectadas entre sí para atender necesidades de salud, protección, atención psicológica, asesoría jurídica y orientación social que las víctimas o las personas que se encuentren en situación de riesgo requieran, a través del acompañamiento efectivo y asesoría legal desde el primer contacto y durante todas las etapas del proceso penal, en coordinación inter-institucional con el Ministerio Público, casas de la mujer, centros de salud, juzgados en materia penal, entre otros.

Desde los aportes teóricos de los autores consultados, se entendió la necesidad de asumir una postura crítica, que cuestione lo que significa el quehacer profesional de Trabajo Social en este ámbito sectorial y especificar los rasgos del perfil ocupacional desde la experiencia en el SLIM-C, debido a que éste, debía ser intencionada y relacionada con las competencias y habilidades adquiridas a lo largo del proceso formativo, con los respectivos seguimientos de procedimientos en la ruta de atención, los objetivos de la intervención profesional, los posibles ámbitos de intervención y las contribuciones posibles desde el conocimiento disciplinar.

El SLIM-C busca desde sus propios lineamientos, que el aporte profesional tuviera una actuación que apoyara los requerimientos establecidos en la normativa vigente, descuidando parcialmente aspectos basados en la propia especificidad profesional y experticia en el desarrollo de los procesos individuales y familiares; desde sus saberes teóricos, metodológicos y prácticos, esto permitía evidenciar dificultades en acciones concretas propias de la intervención tal como la concebimos metodológicamente, por tanto la incidencia podría vincularse con resultados ya trazados y muy puntuales como la contención emocional, el resguardo de la seguridad e integridad física y psicológica, la evaluación del riesgo y la información, evitando la revictimización en el primer contacto, sin embargo no era posible la articulación de las acciones desarrolladas en la ruta de atención con procesos de intervención individual o familiar, menos comunitaria y la implementación de planes de acción con objetivos concretos de más amplio alcance.

Tomando en cuenta que se buscaba la reconstrucción del quehacer de Trabajo Social, se consideró importante trabajar con la ruta de atención seguida por la trabajadora social en los dos lineamientos de intervención profesional (promotora de la denuncia y acompañamiento/seguimiento en el proceso penal), considerando que tanto el “Protocolo y ruta crítica interinstitucionales para la atención y protección a víctimas, en el marco de la ley N° 348: ley integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia”, como la “**Guía para el funcionamiento los Servicios Legales Municipales**” (GFSLM), delimitan funciones contradictorias, por ejemplo se enuncia en el Protocolo que:

Las instancias promotoras de denuncia **NO INVESTIGAN**, por lo tanto, una vez conocido el hecho delictivo deberán remitir **INMEDIATAMENTE** la denuncia al Ministerio Público.

Bajo advertencia de aplicarse el artículo. 154 bis., referido al **INCUMPLIMIENTO DE DEBERES DE PROTECCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA** del Código de Procedimiento Penal”. (2014, pág. 106)

Sin embargo, en la **GFSLM**, se establece dentro de las funciones principales de Trabajo Social a la INVESTIGACION SOCIAL, que de hecho es transversal al proceso desde la primera fase de intervención del SLIM-C, hasta las actuaciones posteriores de Trabajo Social en el proceso penal, pero solo bajo requerimiento del Ministerio Público o autoridad de juzgado competente.

Por tanto, “delimitar los componentes del quehacer profesional de Trabajo Social, como una contribución que visibilice los elementos principales del perfil ocupacional con nitidez en el ámbito sectorial para una intervención efectiva le da otra perspectiva al accionar del Trabajo Social en el SLIM-C”. (Entrevista a la Trabajadora Social y coordinadora del SLIM-C, Lic. Evelin Conde Alcon, 2019).

A partir de esta dinámica de retroalimentación, identificamos que la profesional responsable del área de Trabajo Social, reconoce con mayores elementos de juicio, el potencial de Trabajo Social de acuerdo a la redefinición del quehacer profesional en la institución. Algunos de los actores clave en el proceso de sistematización, manifestaron más adelante, que Trabajo Social en el interior de la institución va marcado diferencia, para situar su actuación como “eje de la acción en la ruta de atención”, puesto que, se ha observado una planificación y organización sistemática de los procesos. En ese ámbito, el accionar profesional se reconoce como facilitador del apoyo y asistencia en el trabajo multidisciplinar, así mismo, se manifiesta que Trabajo Social aporta al proceso de atención y protección a las víctimas de violencia desde su saberes profesionales, como lo menciona el asesor legal del SLIM-C: “...es irrefutable el apoyo de la profesional en Trabajo Social, se ha logrado complementar un abordaje integral a favor de las víctimas de violencia al fortalecer áreas de intervención en el campo social, pero sin duda que todavía existen muchos desafíos”. (Entrevista al asesor legal del SLIM-C, Lic. Sergio Fernández, 2019).

En el mismo sentido, se reconocen otros niveles de intervención profesional como la destreza en estudios de caso con niveles de investigación a mayor profundidad (factores de riesgo y protección) cuando la autoridad competente así lo requiere, los seguimientos, el

acompañamiento y las constantes visitas domiciliarias para reconocer contextos y dinámicas familiares. De acuerdo a este proceso, se evidencia que el desempeño de Trabajo Social en el SLIM-C ha hecho un tránsito positivo, puesto que ha logrado el reconocimiento institucional, adaptación de funciones y roles que han permitido conocer y reconocer el potencial de la profesión pese a las limitaciones encontradas.

Así mismo se consideran posibles nuevas proyecciones profesionales, que tomen en cuenta la intervención indirecta, como estrategia de incidencia significativa en diferentes contextos y ámbitos del SLIM-C. Si retomamos los planteamientos de Rosa María Cifuentes (2004) en la lectura de aportes para “Leer la intervención de Trabajo Social” y lo que implicó el esfuerzo en el proceso, podríamos concluir en este primer apartado que los componentes del perfil ocupacional de Trabajo Social, si bien no estaban en un principio claros, a partir de la visibilización del repertorio de funciones, objetivos, competencias y habilidades profesionales en procesos de intervención, se logró encadenar la especificidad disciplinar con otros profesionales de la institución en concordancia con los mandatos establecidos en la Ley 348.

En términos de intervención consideramos que los esfuerzos se reorientaron a la atención de temas tales como el trabajo de caso y familiar, gestión institucional e inter-institucional, identificación de riesgos, medidas de protección, seguimiento y acompañamiento orientados hacia el bienestar social integral y la atención de problemáticas que se presentan en el entorno familiar de la víctima.

En cuanto a las intencionalidades, se discurre hacia las acciones profesionales fundamentadas en el perfil profesional y que de manera específica se articulan a un trabajo multidisciplinar, en el que no se debe perder de vista a las necesidades emergentes de la atención de violencia en razón de género, desde una perspectiva integral; y en esa línea prima la defensa y reivindicación del ejercicio de derechos humanos fundamentales de la víctima. Por otra parte, frente a los condicionantes, pasó de ser un área muy limitante, hacia espacios institucionales de posibilidades que permitan un ejercicio asertivo frente a las necesidades específicas de las víctimas, de las familias y de la propia institución, lo cual posibilitó que el área de Trabajo Social se vaya consolidado como un ámbito de la intervención a nivel específico y que en

relación al contenido de la formación disciplinar propicia la capacidad de comprender realidades complejas en las que se configura un perfil ocupacional específico.

Finalmente, respecto a la consolidación, se reconoce que desde el quehacer profesional se logró la consolidación de un perfil ocupacional adaptado al ámbito sectorial, a la construcción de vínculos estratégicos inter-institucionales, que dan otro lugar a Trabajo Social en la institución, permitiendo tener un concepto de autoimagen en términos de identidad, la cual vaya en sintonía con la representación que buscamos difundir de la profesión en un potencial mercado de trabajo.

4.7. Rasgos específicos del Perfil Ocupacional y funciones invariantes de Trabajo Social en el Servicio Legal Integral Municipal Centro

El perfil profesional y su definición conceptual, entendida como los “... rasgos específicos que orientan y configuran el quehacer de la profesión. Tiene que ver...con su objeto específico, tal como lo demanda la sociedad mediante las instituciones, la población adscrita a las mismas, la...formación profesional y la autopercepción gremial, en un contexto social e históricamente determinado...concretiza la categoría profesional del Trabajador Social al hacer evidente necesidades y problemas que demandan su atención. Para responder a aquello, se requiere de una formación especializada de orden teórico, metodológico y técnico, así como la práctica de normas éticas en el desempeño profesional, reconocidas jurídicamente por el Estado y los organismos gremiales.” “Asimismo, el perfil profesional orienta la concreción de los perfiles ocupacionales en los diferentes sectores y/o problemáticas donde interviene el Trabajador Social,...‘en’ base de los requerimientos teórico-metodológicos (conocimientos, habilidades y actitudes) que exige el ejercicio de la profesión. La retroalimentación y complementariedad de ambos debe contribuir y permitir una mayor elaboración del primero...Constituyen elementos del Perfil profesional: el objeto...los objetivos, las funciones, las actividades y las tareas desarrolladas por los trabajadores sociales en su práctica cotidiana, asumiendo las normas éticas y jurídicas que le competen.”(Plan de Estudios de la Carrera de Trabajo Social, 2019-2023, pág. 54)

Los rasgos específicos del perfil ocupacional de Trabajo Social, en el SILM-C se orientan hacia un desempeño profesional específico, en términos de la atención, seguimiento y acompañamiento de víctimas afectadas por el delito de violencias tipificadas en el ordenamiento legal. Si bien implica la concreción de funciones delimitadas tradicionalmente

en el perfil profesional, la diferencia radica en su concreción en un campo específico de la intervención profesional, que adquiere su particularidad en función al tipo de demanda social e institucional y se ajusta en este caso a los requerimientos delimitados jurídicamente en áreas y líneas de acción orientadas al resguardo del bienestar y protección de la víctima. En tal sentido, la recuperación del proceso de sistematización es un producto de conocimiento emergente de la experiencia vivida e integra en el análisis y la reflexión, los componentes de mayor importancia para el enriquecimiento teórico - metodológico de prácticas profesionales posibles en un ámbito sectorial determinado.

Desde esta perspectiva, la configuración de los rasgos del perfil ocupacional de Trabajo Social en el SLIM-C, obedecen a cuatro factores principales:

- a) Del marco de referencia que provee orientación e intencionalidad al conjunto de funciones, competencias y actividades desarrolladas (como hacer) dentro del encuadre disciplinar, ya que considera supuestos que expresan un sistema de ideas y prácticas que condicionan su alcance (Ley N° 348: ley integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia), delimitado por características de una problemática específica (violencia en razón de género-objeto de intervención), de la cual se desprenden los objetivos últimos que no son otra cosa que la respuesta al para que hacer (atención, seguimiento y acompañamiento).
- b) De los condicionamientos contextuales, según la naturaleza del campo de actuación en un ámbito sectorial determinado y de las circunstancias en la que se aplica (dimensión espacial). “Esto significa que, en cada intervención concreta ‘las funciones, competencias y actividades’...se adaptan y se re-crean según la circunstancia en que se aplican. Este adaptarse a situaciones no predecibles y lo que surge de la aleatoriedad misma de la acción exige la capacidad de combinar una direccionalidad bien precisa y un aprender a andar a la deriva, pero sabiendo cual es el puerto al que se quiere llegar”. (Ander-Egg, 2003, pág. 17)
- c) Del factor humano, en donde se vinculan los responsables del proceso en términos de coherencia, competencias e intencionalidad, tanto profesional como metodológica (trabajadores (as) sociales y equipos multidisciplinarios según el ámbito de intervención).

- d) Y finalmente, de la respuesta de los sujetos sociales involucrados en función de sus problemas, necesidades, centros de interés, preocupaciones, contingencias de vida; y en términos de la incidencia del accionar profesional e intervención social.

CUADRO 13

Funciones esenciales como Rasgos del Perfil Ocupacional de Trabajo Social en el Servicio Legal Integral Municipal Centro

Objetivo de la intervención especializada: Crear condiciones necesarias para la atención, seguimiento, acompañamiento y acceso a servicios sociales del SLIM-C, para garantizar el ejercicio de derechos sociales y legales de víctimas de violencia en razón de género.

Funciones de Trabajo Social	Competencias profesionales	Actividades
<p>Investigación Social: La investigación en Trabajo Social en este ámbito es esencialmente una investigación aplicada, busca producir conocimientos para la intervención social y la transformación de situaciones y contextos sociales específicos. “Es una función...que permite el acceso y producción de conocimientos relativos al objeto disciplinario. La búsqueda...de conocimiento...encuentra su sentido...para sustentar la intervención social... La investigación...permite...conocer, pero el conocer posible de lo diverso, y el conocer posible de lo trascendente, por ello puede tener</p>	<p>-Identifica factores de riesgo y daño social en situaciones de violencia tipificadas en el ordenamiento legal. - Identifica formas de producción de bienestar social para víctimas de violencia en situación de vulnerabilidad social. - Identifica necesidades y demandas sociales de víctimas de violencia durante la atención, seguimiento y acompañamiento previstos por Ley. - Elabora diagnósticos sociales individuales y familiares para identificar</p>	<p>-Entrevistas consentidas a requerimiento fiscal. -Visitas domiciliarias -Recolección de datos. -Revisión documental. -Elaboración de base de datos. -Historia Familiar de -Elaboración de genograma. -Establecimiento de nivel de riesgos de la víctima, familiares y dependientes. -Identificación de factores de protección. -Definición y recomendación de medidas de protección</p>

<p>fines teóricos metodológicos, políticos y prácticos...como proceso en construcción para lograr...la explicación científica del problema social...es parte primaria y fundamento de todo el quehacer del TS.</p> <p>...la investigación social en TS tiene dos perspectivas:</p> <p>i) Aquélla...con fines prácticos de producir conocimiento de determinados aspectos de la realidad social como sustento y orientación de la intervención social profesional...</p> <p>ii) La investigación social con fines de producción de conocimiento para enriquecer el estatuto teórico de Trabajo Social". (Sanchez M. d., 2010, pág. 34)</p>	<p>factores de riesgo, atender ante el Ministerio Publico.</p> <p>necesidades de salud, protección, atención social que las víctimas o las personas que se encuentren en situación de riesgo requieran, a través del acompañamiento efectivo desde el primer contacto y durante todas las etapas del proceso penal.</p> <p>- Desarrolla procesos de sistematización de experiencias.</p>
<p>Asistencia Social (AS):</p> <p>Entendida como “prestación de servicios sociales” que engloba y abarca la asistencia social institucionalizada y de carácter profesional. La AS es entendida como un proceso de intervención social que implica la ayuda, atención o servicio profesional a</p>	<p>-Identifica y evalúa el acceso a recursos sociales para la atención de derechos humanos, demandas y necesidades sociales de nivel individual y familiar en el SLIM-C.</p> <p>-Coordinación interinstitucional con el Ministerio Publico, juzgados en materia penal, centros de salud, con la víctima y su familia sobre alcances de los servicios sociales del SLIM-C.</p>

<p>víctimas por violencia, familias y dependientes que se encuentran en desventaja social. Contempla el conjunto de acciones para establecer o restablecer condiciones sociales, psicológicas, económicas hacia el logro del bienestar social, es parte esencial de la respuesta social organizada e institucionalizada.</p>	<p>-Diseña y aplica metodologías de intervención social, desde el nivel individual al familiar.</p> <p>-Implementa normas y mecanismos que posibiliten el acceso de las víctimas por violencia a los servicios sociales del SLIM-C.</p> <p>-Realiza orientación socio-legal y tratamientos sociales de diversa profundidad según la situación problema.</p> <p>-Diseña e implementa protocolos de atención para situaciones de crisis a nivel individual y familiar.</p> <p>-Desarrolla procesos de consejería, mediación y asesoría socio-legal.</p>	<p>-Coordina el acceso a recursos sociales, comunitarios y familiares en las áreas y líneas de acción del SLIM-C.</p> <p>-Coordina reuniones de equipo para tratar cada caso de denuncia promovida desde el SLIM-C para el seguimiento y acompañamiento requerido.</p> <p>-Coordina con casas de acogida para víctimas en situación de alto riesgo.</p>
<p>Gestión social: La gestión social es comprendida, ‘como’ un conjunto de acciones y decisiones que van desde el conocimiento y comprensión de determinadas situaciones sociales e institucionales hasta el diseño y</p>	<p>-Organiza, ejecuta, dirige y evalúa el alcance de los servicios sociales institucionales.</p> <p>-Supervisa unidades administrativas de Trabajo Social y</p>	<p>-Elabora planes de trabajo y organiza estrategias operativas para el proceso de intervención del SLIM-C, en plazos determinados.</p>

<p>aplicación de propuestas concretas hacia objetivos determinados. Los ámbitos de incidencia tienen que ver con: 1) la administración de los servicios sociales; 2) la gestión de las políticas sociales; y 3) la gestión social de procesos específicos por parte de organizaciones,... En los dos primeros casos se exige que el trabajador social tenga...dominio para su intervención profesional; en el tercer caso supone un proceso de transferencia y habilitación a los sectores sociales con los que interactúa para viabilizar una gestión social por parte de los mismos sujetos sociales en procesos de sus entornos específicos: gestión organizativa,...gestión social comunitaria, etc. Visto así, el TS...Tiene el espacio complejo de decisiones en diferentes ámbitos como en: la política social,...los programas,...y servicios sociales; todos ellos inmersos en las estructuras institucionales y sociales...Supone la construcción de espacios para la interacción</p>	<p>profesionales del equipo multidisciplinar del SLIM-C.</p> <p>-Monitorea y controla la ejecución de los servicios sociales en el SLIM-C en su área.</p> <p>-Diseña, ejecuta y dirige procesos de planificación institucional.</p> <p>-Administra servicios sociales que operativizan la implementación de la Políticas social institucional de lucha contra la violencia.</p> <p>-Diseña y promueve estrategias de incidencia, para el acceso a derechos sociales y económicos.</p> <p>-Diseña y maneja sistemas de información (LOTUS, RUV), registro y seguimiento y evaluación (monitoreo).</p>	<p>-Organiza actividades y tareas para una administración eficiente del Área de Trabajo Social.</p> <p>-Coordina el acceso a los servicios sociales del SLIM-C con los actores inter-institucionales involucrados en función a los recursos y medios disponibles.</p> <p>-Elabora y actualiza la base de datos del SLIM-C.</p> <p>-Aplica instrumentos de registro para la construcción de un sistema de información confiable en el SLIM-C y el área de Trabajo Social.</p> <p>-Monitorea la administración de los recursos y servicios sociales del SLIM-C.</p>
---	--	---

social y la concurrencia participativa de los diversos actores sociales.

Fuente: Elaboración Propia en base al Plan de Estudios Carrera de Trabajo Social, 2019-2023.

CUADRO 14

Funciones profesionales establecidas en el Protocolo de Atención y Protección a víctimas que requieren ser fortalecidas en el Perfil Ocupacional de Trabajo Social en el Servicio Legal Integral Municipal Centro

Objetivo de la intervención especializada: *Crear condiciones necesarias para la prevención de la violencia en razón de género y garantizar el ejercicio de derechos sociales y legales de la población en general.*

Funciones de Trabajo Social	Competencias profesionales	Actividades
Educación Social: Proceso de enseñar y aprender en el que participan actores sociales diversos, bajo modalidades activo-participativas a partir de sus propias necesidades, expectativas, experiencias y realidades, promueve procesos educativos que tienen incidencia directa en la conciencia y en el comportamiento de grupos en el tejido social con relación a asuntos y fines de interés individual y colectivo.	-Planifica, organiza, dirige y evalúa proyectos educativos de diversa profundidad, sobre problemáticas o temas relacionados con la violencia en razón de género en el SLIM-C. -Implementa procesos educativos a nivel micro-meso y macro para el acceso de la población en general a conocimientos específicos sobre las consecuencias de la violencia en razón de género (VER ANEXOS).	-Elaboración de materiales educativos de trabajo por áreas de intervención, persona, familia, comunidad y sociedad. -Elabora y facilita material informativo acerca de las líneas de acción del SLIM-C en el área de Trabajo Social. -Programa reuniones para el desarrollo de talleres. -Monitorea y facilita procesos educativos a partir de necesidades y expectativas sociales en relación a la problemática

-Diseña e implementa de violencia en razón de estrategias de difusión e género. información sobre los alcances y ámbitos de intervención del SLIM-C (VER ANEXOS).

-Organiza talleres en contextos diversos (Unidades Educativas, Juntas Vecinales, organizaciones gremiales, etc.) con contenidos temáticos específicos de lucha contra la violencia educativa en prevención de la violencia en razón de género (VER ANEXOS).

-Diseña e implementa estrategias de capacitación para poblaciones de diversa condición educativa en prevención de la violencia en razón de género (VER ANEXOS).

-Desarrolla e implementa procesos de comunicación asertiva con poblaciones diversas en la problemática de la violencia en razón de género.

-Elabora materiales educativos, guías, manuales, documentos didácticos, entre otros, como parte de procesos educativos, contextualizados para fortalecer una ciudadanía activa desde el nivel individual al colectivo.

-Capacita promotoras comunitarias en habilidades de difusión de contenidos educativos orientados a la lucha contra la violencia en razón de género.

-Elabora materiales educativos, guías, manuales, documentos didácticos, entre otros, como parte de procesos educativos, contextualizados para enfrentar la violencia en razón de género.

-Socializar información de los objetivos, metas y formas de trabajo con la

		<p>población víctima de violencia.</p> <p>-Aplicación de animación socio-cultural y prácticas de convivencia social y familiar pacíficas de respeto mutuo en la población.</p>
<p>Organización social Conjunto de procedimientos que permite nuclear y potenciar acciones colectivas en función de intereses y fines sociales, se orienta a una mejor construcción de relaciones intra-grupales e institucionales. Supone la participación voluntaria de las personas involucradas y la distribución de responsabilidades para el logro de objetivos concretos planteados en la Ley 348.</p>	<p>-Diseño e implementación de procesos de organización y participación social (talleres en Unidades Educativas).</p> <p>-Diseña e implementa procesos de orientación, asesoramiento en materia de acción social (educativas, recreativas y de ocio compartidos a nivel familiar, comunitario y social) (VER ANEXOS).</p>	<p>-Coordina con la red de actores comunitarios a nivel del macro-distrito centro, a fin de potenciar acciones colectivas.</p> <p>-Organiza actividades recreativas y educativas para fines sociales colectivos con la participación voluntaria de actores sociales diversos.</p> <p>-Organiza reuniones informativas con organizaciones de base.</p>

Fuente: Elaboración propia en base al Plan de Estudios de la Carrera de Trabajo Social 2019-2023.

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 50 de la Ley 348, los Servicios Legales Integrales Municipales, bajo la tuición de los Gobiernos Autónomos Municipales tienen la obligaciones de organizar estos servicios o fortalecerlos si ya existen, con carácter permanente y gratuito, para la protección y defensa psicológica, social y legal de las mujeres en situación de violencia, para garantizar la vigencia y el ejercicio pleno de sus derechos (Parágrafo-I). Para

su funcionamiento, asignarán el presupuesto, infraestructura y personal necesario y suficiente para brindar una atención adecuada, eficaz y especializada a toda la población, asignatura pendiente y con un déficit notorio en los tres tipos de recursos precisados en el SLIM-C.

De lo antedicho y en función a las competencias delegadas (Parágrafo-II), por los Gobiernos Autónomos Municipales a los Servicios Integrales Municipales, en específico, a lo que refiere al área de Trabajo Social se coligen algunas dificultades en las siguientes responsabilidades que trastocan el quehacer y adecuación de importantes funciones profesionales en ámbitos como:

- Promover la difusión, defensa y ejercicio de los derechos de las mujeres con la participación activa de los y las ciudadanas.
- Desarrollar acciones de prevención, en coordinación con instituciones públicas, privadas y organizaciones de mujeres.

Lo anterior remite la reflexión sobre las funciones profesionales establecidas en el Protocolo de Atención y Protección a víctimas y que requieren ser fortalecidas en el Perfil Ocupacional de Trabajo Social (Cuadro N° 15) en el Servicio Legal Integral Municipal Centro. Si bien quedan claramente estipuladas las responsabilidades en términos de la difusión de los derechos de las mujeres y la prevención de la violencia, traducidas en las funciones de educación y organización social, estas adquieren un plano secundario por las dificultades de orden estructural en términos de presupuesto, infraestructura y personal necesario para su efectivización. Sin embargo, los esfuerzos del área de Trabajo Social del SLIM-C, en este ámbito de la intervención profesional, pese a la limitaciones mencionadas, en la gestión 2019, ha organizado y participado en dos ferias dominicales en inmediaciones del Prado paceño, la primera, denominada “Sensibilización de los derechos del niño”, realizada en fecha 12 de abril de 2019 para la promoción de los derechos y deberes del niño, niña y adolescente y “Sensibilización a la población de la ruta crítica de atención de la violencia contra la mujer en el SLIM y sus derechos establecidos en la ley 348”, realizada en fecha 29 de abril de 2019, para la promoción del buen trato en las familias, en ambas actividades con la difusión de limitado material educativo (trípticos, papelografos y banners) sobre ambas temáticas y como actividades dispersas y ocasionales (VER ANEXOS). Es importante apostar a la sostenibilidad de actividades comunitarias con actores sociales diversos (Unidades

Educativas, Organizaciones de base, grupos de riesgo, etc.) en las que el rol profesional podría aportar conocimientos y procedimientos a nivel educativo que amplifiquen el logro de los objetivos definidos institucionalmente, así como la consolidación de una identidad disciplinar capaz de responder a una creciente e importante demanda social.

4.8. Identificación del campo ocupacional en el Sistema Legal Integral Municipal Centro

CUADRO 15

Campo ocupacional de Trabajo Social en el Sistema Legal Integral Municipal Centro

Sector	Área	Ámbito	Actores
Justicia, derechos humanos y sociales	Urbana	Persona, Familia, Comunidad, Instituciones (públicas y privadas) y Sociedad civil	Víctimas de violencia en razón de género. Profesionales del área legal, psicología y Trabajo Social.

Fuente: Elaboración propia en base a componentes identificados en el campo ocupacional SLIM-C, 2019

En la identificación del campo ocupacional, enfatizamos en un espacio específico para la atención y protección a las víctimas de los delitos por violencia que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Este espacio articula esfuerzos y procesos de intervención multidisciplinarios, desarrollados a nivel inter-institucional, que son de carácter público y privado en el área urbana del departamento de La Paz, bajo el ordenamiento político administrativo del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz. Se relaciona sectorialmente con los ámbitos de justicia, derechos humanos y sociales de sujetos sociales en situación de desventaja y vulnerabilidad social que demandan la intervención del área de Trabajo Social en el marco de la Ley 348 y sus líneas de acción orientadas hacia la atención, seguimiento y acompañamiento de personas víctimas de violencia por razón de género en el SLIM-C.

4.9. Fases de la Ruta de Atención a la Víctima de Violencia por el Área de Trabajo Social (Primer Contacto)

Para facilitar el proceso de atención a la víctima por violencia en razón de género, institucionalmente el SLIM-C plantea una Ruta de Atención que demanda el desarrollo de una serie de actividades y funciones profesionales de Trabajo Social enmarcadas en los siguientes momentos:

CUADRO 16

Ruta de atención a víctimas de violencia - SLIM

MOMENTOS EN LA RUTA DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA POR EL ÁREA DE TRABAJO SOCIAL (Primer Contacto).

1. Recepción de la denuncia:

- La víctima ingresa por requerimiento fiscal y el Área de Trabajo Social tiene la obligación de presentar el informe social (y psicológico) en un determinado plazo (24 a 72 horas).
- La víctima denuncia voluntaria y directamente algún tipo de violencia ejercida en el entorno **familiar** o **laboral**, que son tipologías que atiende el Servicio Legal Integral Municipal Centro.
- El caso ingresa por coordinación con otro SLIM. Cada SLIM atiende casos por límites macro distritales y/o lugar de hecho (ejemplo: si la víctima fue agredida en la zona central pero su domicilio corresponde la zona sur, la recepción de la denuncia esta en jurisdicción del SLIM del macro distrito centro, pero si la víctima fue agredida en su domicilio debe acudir al Slim de su macro-distrito).

2. Apertura del caso:	<ul style="list-style-type: none">➤ Una vez identificado el tipo de violencia, se apertura el caso en el sistema LOTUS base de registro del GMLP donde este solicita todo los datos personales de la víctima, grupo familiar y datos del agresor.➤ Se elabora un cronograma de actividades para la respectiva valoración psicológica y social (visita domiciliaria y entrevista)
3. Requerimiento de informe médico forense (violencia física)	<ul style="list-style-type: none">➤ En caso de violencia física se coordina con el asesor legal a cargo, el mismo que elabora un memorial solicitando que se realice la valoración médico forense de la víctima y posterior emisión del certificado médico forense donde se establecen los días de incapacidad o impedimento.
4. Visita domiciliaria:	<ul style="list-style-type: none">➤ Se acude al domicilio de la víctima para la valoración social utilizando las fichas de visita domiciliaria, donde se le realiza un entrevista semi-estructurada (contando desde el inicio de la relación, el momento de la primera agresión – hasta el hecho actual que le llevo a denunciar, la relación del agresor

	con la familia, ingresos y egresos económicos)
5. Investigación social:	<ul style="list-style-type: none">➤ Posteriormente a la visita domiciliar se comienza en la búsqueda de testimonios, del entorno de la víctima hijos, padres, tíos u otros familiares, como también vecinos, donde ellos relatan los que vieron o escucharon del hecho y si fueron parte de las agresiones. Muchas veces los hijos se ven involucrados, por lo que se realiza una coordinación con su respectiva Defensoría de la Niñez y Adolescencia para la denuncia, seguimiento y apoyo correspondiente.➤ En caso de que la víctima este sufriendo algún tipo de violencia laboral la trabajadora social mediante una carta, solicita un informe a fuente de trabajo de los hechos.
6. Informe social:	<ul style="list-style-type: none">➤ Tras la recolección de datos la trabajadora social comienza a redactar el informe social para su posterior entrega al ministerio público, mediante memorial.
7. Seguimiento al caso:	<ul style="list-style-type: none">➤ Una vez entregado el informe, la trabajadora social vuelve acudir al

domicilio de la víctima para observar cómo se encuentra y que acciones está tomando el ministerio público para su defensa, realizando una ficha de seguimiento.

- Muchas veces las víctimas abandonan el proceso en esta etapa, ya sea porque volvieron con el agresor, ya no cuenta con el tiempo requerido para hacer el seguimiento correspondiente, o por un tema económico, por lo que también se les hace la ficha de seguimiento para constancia del SLIM-C.

Fuente: Elaboración propia en base a en base a registro de información cronológicamente organizada del cuaderno diario, 2019.

4.9.1. Primer Momento: Recepción del caso en el SLIM Centro

La recepción y atención de casos en el SLIM-C ingresan por los siguientes conductos regulares:

- Coordinación de otros Servicios Legales Integrales Municipales.
- Derivación de la FELCV.
- Requerimiento del Ministerio Público.
- Defensorías de la niñez y adolescencia.
- A solicitud directa de la víctima.

A partir de ese momento se activa la ruta de atención y protección a la víctima por violencia. La profesional en Trabajo Social establece la primera línea de abordaje desarrollando los siguientes procedimientos establecidos en el “Protocolo y ruta crítica interinstitucionales para la atención y protección a víctimas, en el marco de la ley N° 348” y en la “Guía para el

funcionamiento los Servicios Legales Municipales”, a objeto de reducir estados emocionales alterados:

- Una recepción cordial a la víctima, con calidad y calidez, a través acciones que proporcionen un ambiente de seguridad y confianza.
- La escucha activa: técnica que implica, “escuchar a la víctima con atención, interés y motivación; sin interrupciones, respetando sus ideas y sus silencios, significa centrarse en la otra persona, aceptándola como es, lo que expresa y los sentimientos que subyacen a lo que está diciendo. Se debe prestar especial atención a su lenguaje corporal, tono de voz, manifestaciones de dolor, nerviosismo y preocupación, asumir una actitud comprensiva y colaboradora que le genere confianza.
- ...‘La’ aceptación incondicional de su relato sin emitir juicios de valor ‘(establecimiento de empatía)’.
- Identificar las dimensiones del problema: para reducir las situaciones de riesgo vital u otros de la víctima o su entorno familiar.
- Identificación de las necesidades: priorizar los problemas que deban ser atendidos inmediatamente, a cuyo efecto se activarán redes sociales y familiares.
- Facilitar la toma de decisiones: orientar a la víctima para que pueda asumir decisiones, estableciendo metas específicas de corto plazo. (2014, pág. 115)

El cumplimiento de funciones asignadas por ley a Trabajo Social, en este momento son de crucial importancia, porque además de brindar apoyo emocional y orientación social a la víctima en situación de violencia, se le hace conocer una información precisa en lenguaje sencillo sobre los alcances tanto de la intervención profesional (multidisciplinaria), como del seguimiento y acompañamiento en el proceso penal.

Una vez realizada la recepción de la denuncia en el SLIM Centro, paralelamente se considera prioritario establecer la valoración profesional multidisciplinar con relación a la víctima y al hecho en las dos líneas de acción previstas para este efecto:

Línea de acción 1:

a) Con relación a la víctima.- La primera acción consiste en observar el estado de salud de la víctima y tomar atención a las molestias de salud que manifieste, priorizando su atención médica. Para tal efecto, deberá ser acompañada inmediatamente por un o una funcionario/a

de la Instancia Promotora a un **servicio de salud**, para que reciba la **asistencia médica inmediata**.

En los casos de agresión sexual, los servicios de salud tienen obligación de suministrar a la víctima anticoncepción de emergencia, de conformidad al numeral 9 del Art 45 de la Ley N° 348, este hecho deberá ser verificado o solicitado por el o la funcionario/a de la Instancia Promotora.

Línea de acción 2:

b) Con relación al hecho.- Para casos de agresión física y sexual de forma paralela y mientras la víctima está recibiendo la atención médica y psicológica; él o la abogado/a de la Instancia Promotora comunicará del hecho al Ministerio Público, a efectos de que él o la Fiscal de Materia requiera que él o la Médico Forense se constituya en el servicio de salud donde la víctima está recibiendo atención. El o la Médico Forense del Ministerio Público, después de realizar la valoración correspondiente deberá referir a la víctima al programa ITS/VIH/SIDA, para el tratamiento profiláctico. Una vez atendida la víctima y asegurada su integridad física será acompañada al Ministerio Público a efecto de presentar su denuncia.

4.9.2. Segundo Momento: Del Proceso de Apertura.

El equipo multidisciplinario del SLIM Centro (Psicólogo/a, Trabajador/a social, abogado/a) realiza las siguientes tareas:

- Recepción de la denuncia en el registro de atención y/o denuncia del Sistema de Información del SLIM.
- Área psicológica: Intervención en crisis.
- Área social: Recolección de datos preliminares.
- Área Legal Orientación y acciones destinadas a preservar los derechos de la víctima, niño/a y adolescente, los medios probatorios y orientación acerca de los pasos a seguir judicialmente.

Concluidas las anteriores actuaciones y si así corresponde, es el momento de apertura del caso en el Servicio Legal Integral Municipal Centro, mismo que inicia con:

a) Ubicación del hecho:

- Ubicación del hecho, a fin de establecer si se encuentra circunscrito dentro de la jurisdicción del Macro-distrito Centro.
- Caso contrario este debe ser derivado a la jurisdicción del Servicio Legal Integral Municipal correspondiente.

b) El Registro de la denuncia:

Una vez identificado el lugar del hecho, se procede a la recolección de datos preliminares y registro de la denuncia en el formulario de apertura de casos en el sistema LOTUS. Este instrumento contempla la siguiente información de la o el usuaria/o (ver anexo):

- Numero de denuncia
- Fecha de denuncia
- Nombre completo
- Documento de identidad
- Tipo de violencia
- Grado de instrucción
- Fecha de nacimiento
- Ocupación
- Estado civil
- Domicilio
- Grupo Familiar
- Relación de hechos

Los primeros datos son de tipo testimonial (fuente primaria), se registran en el instrumento institucional (Formulario de apertura de caso), en contenido recupera el alegato de ambas partes (víctima y agresor) que posteriormente por el conducto institucional serán de conocimiento del Ministerio Público. Los datos se obtienen del relato libre de los hechos, para lo cual se aplica la escucha activa. Bajo ninguna circunstancia, la víctima deberá ser interrogada, por lo tanto, estrictamente el o la profesional deberá realizar preguntas abiertas, evitando juicios de valor, estereotipos, estigmatización u otra forma de discriminación en ambos casos.

En segunda instancia, se solicita la presentación de fotocopias de los documentos de identidad (carnet de identidad) y croquis domiciliario. Posteriormente se realiza la citación correspondiente para la realización de la valoración social (visita domiciliaria y entrevista) y la valoración psicológica (pruebas psicológica y entrevista).

Toda la documentación es insertada en un folder con su número asignado en el SLIM y asimismo la información de la apertura es registrada en el cuaderno de registro de denuncias. Cuando las víctimas entran en un momento de crisis por el hecho ocurrido se debe hacer una intervención de contención emocional ya sea por el área de Psicología o Trabajo Social.

4.9.2.1. Procedimientos de atención de Trabajo Social en la problemática de la violencia familiar o doméstica

- **Mujeres que denunciaron bajo la tipología de violencia psicológica.-** La mayoría de casos denunciados en Servicio Legal Integral Municipal Centro son por violencia familiar o doméstica de tipo psicológica. Las víctimas generalmente denuncian agresiones verbales, gritos, amenazas y otros.
- **Mujeres que denunciaron bajo la tipología de violencia física.-** En esta situación se coordina de manera inmediata con el abogado para la preparación de un memorial con el requerimiento de valoración médico forense, al IDIF, para la valoración pericial pertinente del grado de gravedad de las agresiones. En caso que la víctima requiera una atención de salud, se debe realizar la coordinación y acompañamiento correspondiente.
- **Mujeres que tomaron la decisión de salir de su hogar y/o fueron echadas de su domicilio.-** En casos que las víctimas decidieron salir de la vivienda que habitaban con el agresor o que las mismas fueron echadas del domicilio y no cuentan con ningún apoyo en la red familiar, son trasladadas con sus hijos (as) y dependientes, al albergue municipal para víctimas de violencia, ubicado en la calle Chuquisaca, para lo cual se realiza la gestión correspondiente acompañada de una ficha de coordinación, posteriormente se asumen las medidas de protección a la víctima pertinentes al caso con la valoración de riesgo puesta en conocimiento del Ministerio Público.

Los pasos subsiguientes a la apertura de caso, son de responsabilidad compartida en coordinación con el equipo multidisciplinario. Se realizan las valoraciones tanto del área de

Trabajo Social como de Psicología, seguidamente finalizadas las valoraciones pertinentes se presentan los **informes de primer contacto** por área y se remiten a la fiscalía para el procedimiento legal.

4.9.2.2. Del proceso de investigación (a requerimiento fiscal del Ministerio Público o requerimiento judicial del Juez en materia penal)

Concluidas las actividades de apoyo, orientación social y apertura de caso, se inicia la etapa de seguimiento y acompañamiento en el proceso penal. A solicitud y a requerimiento fiscal tanto del Ministerio Público, como requerimiento judicial de juzgados en materia penal en los que se sustancian las denuncias por violencia, en apego a las disposiciones legales vigentes, se realizan las actividades vinculadas a la investigación social del caso, inherentes a la profesión de Trabajo Social, con procedimientos intencionalmente organizados (metodología) que recuperan para la presentación del Informe Pericial los siguientes elementos: la Historia Socio familiar, antecedentes de la familia de origen, antecedentes de la relación conyugal, situación actual (situación socio familiar, dinámica familiar, salud, educación, situación socio económica, ocupación, descripción de la vivienda hábitat, redes sociales la integración social, fortaleza de la familia, informantes colaterales), daño social directo a la víctima y en su entorno familiar, factores de riesgo y de protección para la víctima y análisis e interpretación de la información.

a) Técnicas aplicadas:

- Entrevistas semi-estructuradas, con el objetivo de profundizar el objeto y motivos requeridos por la instancia jurisdiccional correspondiente y actualización de datos en la ficha social.
- Visita domiciliaria a la residencia: la visita domiciliaria es un procedimiento del Servicio Legal Integral Municipal Centro, si la usuaria/o desea que no se realice esta actividad se notifica en el informe social.
- Observación del domicilio: contexto natural de interacción del grupo familiar.
- Observación del hábitat y entorno sociocultural de la familia.
- Genograma.
- Ecomapa.
- APGAR.

➤ Escala de FACE III.

b) Instrumentos Aplicados:

➤ Guía de entrevista.

➤ Guía de observación.

➤ Guía de visita domiciliaria.

➤ Cuestionario APGAR.

➤ Cuestionario en escala de FACE III.

➤ Ficha social.

c) Actividades:

➤ Coordinación intra-institucional (área psicológica).

➤ Recolección documental presentada y proporcionada por la demandante durante la visita domiciliaria en fotocopia simple:

- Cedula de identidad de la denunciante
- Cedula de identidad de hijos (as) de la denunciante.
- Certificado de Matrimonio si corresponde.
- Certificado médico forense.

➤ Revisión documental: Cuaderno de investigación.

➤ Realización del Genograma; con el objeto de organizar y analizar la información respecto al sistema intergeneracional del grupo familiar, así como también, su estructura, organización y relaciones de los miembros dentro de la familia.

➤ Elaboración del Ecomapa; con el propósito de identificar y comprender el entorno en que se desarrolla la vida familiar de cada uno de los miembros que la componen, así como también, las interrelaciones del grupo familiar con el ambiente y redes extra-familiares de apoyo utilizadas y recursos disponibles.

➤ Realización del Cronograma; con la finalidad de conectar el tiempo con eventos individuales y familiares relacionados con la situación problemática.

➤ Aplicación del cuestionario APGAR familiar y la escala del FACE III, para conocer la relación familiar, la cohesión familiar y la adaptabilidad.

➤ La organización técnico-administrativa del Servicio Legal Integral Municipal Centro con el Área de Trabajo Social realiza seguimientos de casos por vía telefónica con la usuaria o visitas a domicilio previa coordinación de la Plataforma de Atención

Integral a la Familia, tanto a víctimas que siguen el proceso, como a aquellas que lo abandonan.

4.9.3. Tercer Momento. Fin de la intervención (seguimiento y acompañamiento)

4.9.3.1. Elaboración y Remisión del informe social Pericial.

El proceso concluye con la remisión del informe Social Pericial, que es un documento elaborado por la profesional de Trabajo Social, su utilidad consiste en enriquecer los elementos de juicio del administrador de justicia en base a referentes empíricos y facticos sobre el caso y se fundamenta en diferentes tipos de evidencia social (material, circunstancial y testimonial). La experticia profesional es determinante para los fines y objetivos que se persiguen en este ámbito sectorial de desempeño profesional y este accionar demanda un compromiso con la verdad, la ética y el compromiso social con las víctimas por delitos de violencia, por tanto es urgente y necesario un proceso de especialización permanente y sostenido de formación en post-gradados de peritaje social y derechos humanos.

CAPITULO V

LECCIONES APRENDIDAS Y CONCLUSIONES

5.1. Confrontaciones, limitaciones, retos y exigencias.

A lo largo de la sistematización de la experiencia y durante la permanencia en el SLIM-C, se trabajó para recuperar conocimiento sobre los rasgos del perfil ocupacional y posicionar a Trabajo Social como el área de acompañamiento, orientación, seguimiento e intervención y dar respuesta efectiva a situaciones de riesgo físico, psicológico y social que aquejan a víctimas de violencia en razón de género, durante este proceso se identificaron escenarios que generaron confrontaciones, limitaciones, retos y exigencias.

5.1.1. Confrontaciones:

Según Cifuentes, las confrontaciones hacen referencia a tensiones emergentes que genera el proceso de construcción crítica de conocimiento, tanto del profesional de Trabajo Social, como de las posibilidades de enriquecer su quehacer bajo los lineamientos operativos, con funciones definidas jurídicamente para las instancias promotoras de la denuncia, para ello los supuestos de organización y consolidación en este campo de confrontación, puso en evidencia la necesidad de deconstrucción de abordajes e interpretaciones únicos o finalmente acabados, publicitando la existencia de una diversidad de interpretaciones posibles, esto, desde la promoción de los saberes y enriquecimiento de prácticas que se producen desde la experiencia profesional y disciplinar de Trabajo Social.

Desde el proceso de sistematización de experiencias, se generaron aquellas tensiones que inicialmente no eran consideradas de gran trascendencia, puesto que confrontar por primera vez, con un ámbito laboral de reconocido riesgo en términos de complejidad de la problemática y además conocer que la institución presta servicios a población en situación de vulnerabilidad con múltiples diagnósticos sociales; tipologías penales por violencias diversas, dependencia económica, comportamientos violentos, consumo excesivo de alcohol y en muchos casos conducta antisocial, implicó generar la búsqueda de mayor información para acercarnos a población de mujeres generalmente, con trayectorias sociales de vida marcadas por vulneración de derechos, marginalidad, discriminación, abuso y violencias estructurales de distinta naturaleza.

De la mano de otros saberes y abordajes disciplinarios (derecho y psicología), se logró generar espacios de intercambios de criterios profesionales, que facilitaron el reconocimiento fundamentado de los heterogéneos diagnósticos, de esa manera nos fuimos informando a profundidad de la problemática, a través de actividades como la caracterización poblacional de víctimas de violencia en razón de género, la revisión de informes biopsicosociales del SLIM-C, la lectura de expedientes judiciales, la recolección de datos complementarios de búsqueda encomendadas por el Ministerio Público para complementar el conocimiento en cada uno de los casos atendidos, así como de fuentes testimoniales diversas sobre el estado de situación de cada caso de violencia en particular.

Un segundo momento de confrontación de la experiencia, fue la necesidad de información del quehacer profesional de Trabajo Social en el ámbito de atención y protección a víctimas por delitos de violencia en nuestro medio, puesto que no se encontró mucha producción bibliográfica sobre este tema y el posicionar un perfil ocupacional de Trabajo Social, frente al ámbito de violencias en razón de género, implicaba la búsqueda de fundamentos teóricos, metodológicos y deontológicos, lo cual fue limitado, ya que no existen muchos autores que precisaran que hacían y que apuestas en el accionar profesional se podrían llevar a cabo desde el Trabajo Social, sin embargo a partir de la recuperación de algunos planteamientos encontrados, reflexiones en el claustro académico y de las actividades diarias desarrolladas en campo, planteamos la reconstrucción de los rasgos del perfil ocupacional como base y pilar fundamental para la intervención en el SLIM-Centro.

En palabras del tutor de este trabajo, “Trabajo Social en su amplia trayectoria multisectorial, desde el espacio formativo universitario, se ha organizado académicamente bajo una intensa custodia teórica, para forjar un espacio académico, científico y profesional, sin embargo, quedan pendientes...los esfuerzos de recuperación de referentes científicos y académicos de producción propia, aspecto que definitivamente contribuiría a delimitar rasgos genéricos y específicos de los perfiles profesional y ocupacional respectivamente, como insumos fundamentales en la retroalimentación de saberes producidos y productores en prácticas profesionales de naturaleza heterogénea.” (Recuperación de reflexiones de supervisión de práctica IV, gestión 2018. Lic. W. Antezana)

5.1.2. Limitaciones

Las limitaciones según Cifuentes (2004), expresan lo que podríamos denominar contraposición de intereses entre instituciones (SLIM's, Ministerio Público y Juzgados en materia Penal), usuarios (víctimas de violencia, familias y dependientes), profesional en Trabajo Social y la postulante de grado de la Carrera de Trabajo Social de la UMSA, en los esfuerzos de configurar un escenario de posibilidades y límites para nuestro quehacer profesional, de ahí la necesidad de plantear interrogantes que contesten a estas limitaciones; ¿cuáles son los intereses que configuran este campo de intervención en particular y cómo entran en relación los distintos tipos de agentes identificados en el proceso?.

Por lo expuesto, una de las limitaciones principales en el desarrollo de la sistematización de experiencias fue la comprensión de los diferentes lineamientos de atención y protección a víctimas de violencia según el tipo de clasificación y las funciones y competencias diferenciadas necesarias para la intervención del profesional de Trabajo Social, en consecuencia se hacía necesaria una profusa revisión de los alcances de establecidos en el marco normativo vigente, a fin de determinar las funciones y habilidades profesionales que ajusten al perfil de desempeño profesional. Sin embargo, por la sobredemanda del servicio en el Área de Trabajo Social, se debían cumplir un sin número de quehaceres asignados, así como del cumplimiento de plazos para la remisión de los informes sociales requeridos. Así mismo, el trabajo desarrollado proyectaba un perfil no de un profesional con un repertorio metodológico y estatuto teórico, sino de un asistente que estaba a cargo de las actividades administrativas, asistenciales y de carácter de ayuda periférica para la fundamentación penal del Ministerio Público, dejando de lado los fundamentos teóricos-metodológicos que implica llevar a cabo una intervención profesional científica. Es decir, se presentaron una serie de contradicciones entre el ejercicio del rol profesional y los intereses de uno de los actores inter-institucionales, como lo destacó la trabajadora social entrevistada en la sistematización:

“Una tensión que en el punto de partida de la experiencia era indiscutible, era el lugar de Trabajo Social en el en SLIM-C, que tenía una sobrecarga de tareas administrativas y como se dedicaba a cumplir estas por plazos previstos en la Ley, no eran visibilizadas ni reconocidas sus competencias para un accionar profesional en el campo de la intervención en la ruta de atención de acuerdo a su formación disciplinar, que además tenía unas

orientaciones un tanto dispersas (informes sociales, asistencia social e investigación sin fines de articulación a procesos metodológicos de intervención a nivel individualizado y familiar) más todo era fundamental para pensar las limitaciones de Trabajo Social en ese escenario, la verdad es que hasta este momento no se lo reflexionaba de esta manera”. (Entrevista a la Trabajadora Social y coordinadora del SLIM-C, Lic. Evelin Conde Alcon, 2019).

A partir de estas reflexiones compartidas, se plantea repensar la concordancia entre intereses inter-institucionales, intereses de las víctimas de violencia en razón de género e intereses del campo profesional, en términos de reflexión para que las acciones propias de la profesión encadenadas con los aportes disciplinares plurales, sean objeto de reconocimiento y valoración no solo para el cumplimiento de las sanciones penales, sino en función al interés superior de la víctima de violencia en razón de género.

Desde Trabajo Social se viene apoyando, pese a nuestras limitaciones, varios de sus procesos, que no solo ha sido visibilizar falencias, sino contribuir a potencializar con nuestras habilidades cada línea de acción de la ruta de atención y protección a la víctima, sin embargo se observa que todavía existen limitaciones que no permiten que esto se lleve a cabo en su totalidad, puesto que los tiempos y lugares de encuentro establecidos institucionalmente para la socialización y reconocimiento de nuestro quehacer no cuentan con un espacio propio de interacción con el conjunto de personal profesional de los actores de toma decisiones involucrados.

Por lo expuesto, el quehacer y el perfil ocupacional de Trabajo Social, se encuentran en un constante devenir, que genera una serie de aprendizajes que dan a conocer la influencia de la profesión, el trabajo en equipo y el reconocimiento del otro como constructor de ideas que no solo las plantea, sino que las pone en marcha para construir, deconstruir, reconstruir, co-construir o transformar aquellas acciones que alguna vez se dieron por inútiles e inservibles. En ese marco, Trabajo Social aporta un amplio repertorio de competencias, destrezas y habilidades adquiridas progresivamente y guiadas sistemáticamente a lo largo de procesos formativos de aprendizaje en los distintos ámbitos sectoriales de la intervención en los que participan las estudiantes en el transcurso de su formación y que como en el presente caso tienen utilidad para el enriquecimiento de su propio estatuto teórico y metodológico.

5.1.3. Retos y Exigencias:

De acuerdo con el devenir de transformaciones jurídicas en este ámbito, acaecidas en el país las dos últimas décadas, las profesiones, pero especialmente las de las ciencias sociales van adquiriendo desafíos que dan lugar para la formación de nuevas estrategias y formas de repuesta en sus respectivos campos. Para Trabajo Social uno de los desafíos ha sido la construcción de conocimiento disciplinar propio en áreas específicas de su quehacer, la participación en los escenarios de elaboración y formulación de política pública y el desarrollo en red de metodologías alternativas para una intervención social efectiva.

Por ello, en cuanto a la experiencia en el SLIM-C, uno de las apuestas es la consolidación de los objetivos de atención, protección y reparación de derechos de las víctimas de delitos previstos en el marco de la Ley N° 348, desde Trabajo Social. La intervención de Trabajo Social si bien nos plantea un hacer muy claro frente a diversos contextos de reconocida complejidad, lo que no nos enseña es lo que nos va a exigir cada uno de ellos, sin embargo desde la intervención de Trabajo Social en el Sistema Legal Integral Municipal Centro, se nos presentaron situaciones que en un primer momento implicó el auto-reconocimiento de nuestras diferentes competencias y habilidades profesionales, la capacidad de inmersión en la diversidad, a través, del conocimiento de la problemática que involucra todo tipo de violencias, la construcción de un tejido teórico-empírico en cuanto a la orientación y acompañamiento de las víctimas y sus familias; configuraciones que implican el desarrollo de una serie de estrategias que nos deja ver como la intervención social está llena de desafíos, oportunidades y aprendizajes sociales en las que se reconocen al otro como sujeto de derechos; y al profesional como aquel mediador, facilitador y educador social que busca mediante diferentes medios ser copartícipe en la resolución del problema social de la violencia por razón de género desde la propia perspectiva de los actores sociales en respeto a la construcción de sus propias travesías:

“leer el proceso de atención y protección de víctimas por violencia, no solo desde los alcances jurídicos o lineamientos normativos, sino leerlo integralmente relacionando todas las variables del contexto que envuelve a las víctimas que la padecen, ya que están comprometidas realidades de las familias, de las condiciones adversas que estas tienen, del tema de los vínculos socio-familiares, de las relaciones sociales, todo ese tema de apoyo

necesario como requisito fundamental para su desarrollo y eficacia en términos de una intervención fundamentada”. (Entrevista a Trabajador Social tutor del trabajo de sistematización, 2019, Lic. Antezana).

Otro de los desafíos que nos presenta la formación académica y el desarrollo de modalidades de grado en la Universidad Mayor de San Andrés, hace relación a ese proceso de construcción de conocimiento continuo, a partir de la investigación e intervención propia de la disciplina/profesión de acuerdo a su estatuto teórico, concepción epistemológica y hallazgos empíricos que se van sucediendo a lo largo de la vida universitaria y la participación en los diferentes espacios de prácticas pre-profesionales construidos desde la Carrera para las (os) estudiantes.

Finalmente, el reto de la sistematización como proceso de construcción de conocimiento, no solo parte de este esfuerzo relacionado con los elementos teóricos y metodológicos ya propuestos, sino de nuestra capacidad de compartir, apropiarse y socializar los resultados logrados. La construcción de conocimiento es el entretener o erigir una red de las visiones de los participantes en la práctica (sujetos e instituciones), la opinión de los profesionales de las diferentes áreas, la capacidad de establecer gradaciones en la relación teoría-práctica y la recuperación de experiencias acumuladas de profesionales de Trabajo Social, además reconocer al otro como constructor activo de su realidad y por último, el reconocimiento a otros Trabajadores Sociales que también aportan a la construcción colectiva desde lo académico-formativo.

Retomando los planteamientos de R. M. Cifuentes (2004) en reflexión de sus aportes para leer la intervención de Trabajo Social, en términos de confrontaciones, limitaciones, retos y exigencias, se puede concluir en este apartado sobre los condicionantes; que la política social y reformas del andamiaje jurídico está en un momento de transición, tomando en cuenta que la demanda social por el incremento de casos de violencia y feminicidios así lo reivindican.

En cuanto a la formación académica, si bien tenemos unos saberes aprendidos en la universidad, no habíamos abordado antes esta problemática, lo cual implicó desarrollar nuevas estrategias que permitieran la construcción de fundamentación específica como lo fue la apropiación de procedimientos en los distintos momentos de la ruta de atención a las

víctimas para generar un perfil de desempeño dentro de un proceso coherente de intervención en casos concretos.

5.2. Reflexión y proyecciones en el ámbito de la atención y protección de víctimas en razón de género

5.2.1. Reflexión

Cuando se da inicio a esta experiencia en el SLIM-C, no se parte de certezas respecto a los alcances de un abordaje con la problemática de violencia y de las características del perfil ocupacional y la intervención de Trabajo Social en este ámbito institucional, sin embargo, al pasar las primeras jornadas de trabajo, se hace evidente la importancia de las comprensiones teóricas, contextualizadas en este campo específico del quehacer profesional. Desde ese momento, se identifican ausencias en la formación académica, pero también destrezas y habilidades, en esa medida como punto de partida se inicia el proceso de recuperación de los siguientes elementos de reflexión para el análisis del accionar profesional de Trabajo Social en el SLIM-C, ya que se considera su real potencial en áreas para la investigación y la intervención.

A partir de las experiencias acumuladas en la propia trayectoria personal, se recuperan aquellas que sirven como aprendizajes, como fuente de posibilidades para la comprensión frente a la diversidad, a lo heterogéneo, a lo diferente al ver personas víctimas de violencia en situaciones extremas de vulnerabilidad social y así entenderlas y tratarlas como personas con capacidades diversas y con voluntad de cambio ante la adversidad.

Entonces el reconocer la diversidad como principio de aproximación a esta realidad, implica entrar en sintonía con los actores y trabajar con ellos respecto a los imaginarios que entretejen sobre sus itinerarios en la vida cotidiana. Desde esta óptica, la intervención de Trabajo Social es necesaria para generar procesos de visibilización de la diversidad y de la complejidad del fenómeno de la violencia, pero a partir del respeto a su autonomía personal, de la autogestión de cambio y finalmente a la transformación de su realidad. La intervención profesional desde esta concepción se ve orientada a acciones reflexivas que proporcionen las bases de un abordaje integral desde lo que compete a los pilares y principios de Trabajo Social; bienestar integral, justicia social y reivindicación en el ejercicio de derechos de las víctimas de violencia.

El abanico de competencias y habilidades en el esfuerzo de articulación del perfil profesional a las líneas de acción trazadas en la ruta de atención y protección de víctimas por violencia, merecía una especial atención y que el rigor técnico de las funciones y procedimientos resulta secundario frente a problemas de la condición y sufrimiento humano.

Finalmente, como Trabajadores sociales se cuenta con una formación teórica y metodológica que ofrece las herramientas necesarias para abordar diferentes situaciones, problemáticas y escenarios, aunque cada campo interpone retos e invoca a forjar formas alternativas de respuesta profesional, nunca se debe desistir a superar estos obstáculos, porque de eso trata lo propositivo frente a la adversidad. Desde la experiencia desarrollada surge la necesidad de construir conocimiento en el ámbito del SLIM-C y se considera que es la sistematización el recurso competente para enriquecer elementos de análisis que aporten al ejercicio de prácticas investigativas y a partir de ello recuperar la importancia que merece en los diversos contextos de actuación profesional.

5.2.2. Proyección

Hablar de la proyección de Trabajo Social en el ámbito de procesos de atención y protección de víctimas por violencia, implica que la formación profesional sea situada a las realidades del contexto, integrando funciones como la educación social, la organización social y la promoción social para propulsar la prevención; en tanto, la investigación social, la asistencia social y la gestión social adaptarlas a procesos de intervención profesional de manera crítica, en pro del desarrollo de la multiplicidad de situaciones en las que están inmersos los heterogéneos sujetos sociales intervinientes.

El SLIM-C ha sido un escenario que ha enriquecido la recuperación de conocimientos del quehacer profesional y ha permitido consolidar la ubicación e identidad a Trabajo Social en procesos de intervención en la ruta de atención y protección de víctimas por violencia, por ello se sigue en la búsqueda de:

- Consolidar los aportes en la intervención específica de Trabajo Social en el SLIM-C.
- El fortalecimiento de capacidades profesionales a nivel de especialización para la atención de casos en situación de violencia.

- Consolidar una coordinación inter-institucional orientada hacia una efectiva y oportuna intervención en casos de violencia en razón de género.
- Impulsar procesos de investigación a profundidad sobre la problemática de violencia en función al nivel de riesgo para las víctimas de violencia, para una intervención profesional efectiva y fundamentada teóricamente como requerimiento del Ministerio Público en casos de posible daño social.
- Planificar y difundir estrategias agresivas de información con contenidos temáticos sobre la protección de derechos de víctimas de violencia y prevención de este delito.

Retomando las ideas de Cifuentes (2004) en términos de reflexión y proyección se puede concluir que la recuperación de elementos del quehacer profesional delimita con mayor claridad los rasgos del perfil ocupacional y consolidan la identidad profesional en este ámbito sectorial. Así mismo, se logra identificar diferentes aspectos en la contribución profesional en los dos lineamientos de intervención y en las líneas de acción de la ruta de atención del SLIM-C, como lo plantean (Hernández M. y Diez R., 2014) “Trabajo Social hace parte del acompañamiento...para trabajar en el fortalecimiento de las relaciones sociales y estrategias...‘de intervención’, lo que implica un proceso de incorporación social con personas en situación de vulnerabilidad o exclusión, con la finalidad de facilitar el desarrollo personal y la promoción de la autonomía del sujeto en procesos específicos”. (pág. 48)

5.2.3. Conclusiones

Considerando los resultados obtenidos en la sistematización de la experiencia profesional en el SLIM-C, encontramos pertinente precisar las siguientes conclusiones:

Pese a las limitaciones encontradas en el contexto de la intervención, tomamos el desafío de posicionar la profesión, a partir de recuperar los rasgos específicos del perfil ocupacional de Trabajo Social en el ámbito de atención de delitos de violencia en razón de género, ante los actores institucionales, los sujetos sociales y los desafíos impuestos por los propios objetivos del Protocolo y ruta crítica interinstitucionales para la atención y protección a víctimas, que de ninguna manera se encuentran al margen y más bien mantiene una estrecha interdependencia con el conjunto de ámbitos de intervención concebidos desde una perspectiva integral.

Cuando se inició esta trayectoria, se pensó que era necesario el reconocimiento a la profesión y paso a paso, se ostentó un trabajo ceñido a la formación académica, para que, los profesionales de Trabajo Social dejen de ser tildados de asistencialistas y se reconozcan todos los aportes que desde la profesión/disciplina se ofrecen a la sociedad, puesto que esta, busca proteger las capacidades de los sujetos respetando su autonomía para que ellos mismos logren resolver sus dificultades, asimismo, demostrar que es una profesión en búsqueda incesante del bienestar y justicia social y la reivindicación de los derechos humanos fundamentales.

Contextualizar el proceso desarrollado en la experiencia de sistematización en el SLIM.C, permitió consolidar un espacio para la retroalimentación teórica y metodológica, gracias a la participación plural de los diferentes actores y también poner en tensión formas tradicionales de concebir el accionar profesional, lo que ha logrado que el Área de Trabajo Social se posicione y continúe proyectándose en pro de la defensa de las víctimas por violencia. Esto permitió consolidar un aporte que desde la experiencia re-significó un proceso de aprendizaje significativo, es decir, se confrontaron los desafíos presentados desde la formación académica, con los postulados generados en la teoría en relación a nuestro tema de sistematización y a la problemática abordada desde la mirada de Trabajo Social.

Realizar la sistematización de experiencias, implica siempre un proceso laborioso en el cual no solo se realiza la recolección y organización de la información, sino que pasa por un proceso crítico de análisis, reflexión e interpretación, sin embargo después de todos los esfuerzos desplegados en los ámbitos delimitados en la estrategia metodológica de la sistematización, pareció importante enfatizar aspectos que permitieran dar cuenta de un contexto donde el Trabajo Social se configura de acuerdo a sus competencias y habilidades profesionales, a las necesidades de los sujetos, está en constante búsqueda de transformación en su intervención y muestra la necesidad de ampliar el conocimiento y capacidad de respuesta operativa en situaciones sociales de alto riesgo y vulnerabilidad social ante hechos de violencia, lo que refuerza la construcción de su identidad disciplinar.

El sentido de Trabajo Social en este ámbito sectorial, implicó un desafío, ya que no existe suficiente producción académica que dé cuenta de Trabajo Social en este campo, sin embargo los resultados de este proceso, constituyen un acercamiento desde la sistematización de experiencias que permite visibilizar y brindar nuevos conocimientos en cuanto a los rasgos

del perfil ocupacional, teniendo en cuenta el desarrollo de las categorías; funciones, competencias y habilidades profesionales, violencia en razón de género, tipos de violencia, seguimiento, acompañamiento, atención, protección, entrevistas y visitas domiciliarias; orientación socio-legal, valoración de riesgos, gestión intrainstitucional e interinstitucional, vinculación institucional, sistematización de experiencias y material de divulgación.

Así mismo, cabe destacar el papel que juegan las instituciones y organizaciones desde donde se lleva a cabo la intervención profesional, puesto que son los actores institucionales que permiten la realización de estas acciones y que desde la profesión se plantean criterios fundamentados de acuerdo a las intencionalidades de la intervención bajo postulados teóricos, epistemológicos y metodológicos propios de la profesión, que buscan generar aportes para que los procesos donde desarrolle su intervención sean eficaces y en concordancia al interés de los sujetos en situación de riesgo y vulnerabilidad por violencia.

5.2.4. Recomendaciones

5.2.4.1 Institución

- Se recomienda brindar mayor acompañamiento a futuros procesos de investigación y/o de sistematización de experiencias, que permitan desde el rigor del conocimiento científico fortalecer los ámbitos de actuación institucional y profesional en los diferentes espacios en los que se pretenda generar incidencia.
- Fortalecer acciones fundamentadas teórica y metodológicamente, que permitan la intervención del Área de Trabajo Social en el SLIM-C para que las víctimas por violencia reciban un servicio oportuno, eficaz, con calidad y calidez de acuerdo a sus derechos y necesidades.
- Es importante que los niveles inter-institucionales de toma de decisiones articulen esfuerzos frente a sugerencias y propuestas del Área de Trabajo Social, para disminuir las altas tasas de violencia y feminicidios en nuestro país y municipio.

5.2.4.2. Carrera de Trabajo Social de la UMSA

- La Unidad de Prácticas Pre-profesionales debe fortalecer líneas de investigación y sistematización de experiencias que permitan la fundamentación teórica y orientación metodológica en el ámbito de los Sistemas Legales Integrales Municipales, a fin de

aportar elementos que permitan delimitar el perfil ocupacional y el quehacer profesional de las (os) futuros trabajadores sociales.

- Se recomienda la apropiación de saberes plurales alternativos para fortalecer la formación profesional en cuanto a herramientas metodológicas y conceptuales para el trabajo con población en situación de violencia y sus familias desde los SLIM's.
- Es importante que la Unidad de Practicas Pre-profesionales, la Carrera de Trabajo Social, la Facultad de Ciencias Sociales y la Universidad Mayor de San Andrés impulsen procesos de sistematización en espacios diversos, públicos y privados, a fin de articular la interacción social con la formación académica de los recursos humanos profesionales en pro de la erradicación de la violencia en razón de género.

BIBLIOGRAFÍA

- Alana, G. (2017). <https://www.infobae.com/tendencias/2017/05/04/el-ciclo-de-la-violencia-cuales-son-sus-etapas-y-como-ponerle-fin/>.
- *Anuario estadístico del municipio de La Paz*. (2016).
- Barranco, C. (2014). LA INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL DESDE LA CALIDAD. *Revista Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 1.
- Barriga, D. (29 de Mayo de 2019). Bolivia ocupa el primer lugar en violencia en Latinoamérica y el primer lugar en feminicidios en Sudamérica . *La Razon*.
- Carvajal, A. (2004). *Teoría y Práctica de la Sistematización de Experiencias*. Cali: Facultad de Humanidades de la Universidad del Valle.
- Crime, U. N. (2018). *Global Study on Homicide* .
- *Encuesta Municipal a Hogares SISMA*. (2016).
- G.A.M.L.P. (2007). *Sistema Nacional de Información en Salud y Vigilancia Epidemiológica* . La Paz.
- Gagneten, A. A. (1984). *Hacia una metodología de sistematización de la práctica* . Buenos Aires: Humanitas.
- GAMLP. (2016). *Cartillas Municipales*. La Paz.
- Genero, C. d. (2019). *Situación de las mujeres en Bolivia*.
- Interparlamentaria, U. (2016). *Sexism, harassment and violence against women parliamentarians*.
- Jara Holliday, O. (1994). *Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias*. Obtenido de http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6_JAR_ORI.pdf
- Kisnerman, N. (1998). *Pensar el Trabajo Social*. Buenos Aires: Lumen.
- *Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia*. (2013). La-Paz.
- Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional. (2014). Protocolo y Ruta Crítica Interinstitucionales para la Atención y Protección a víctimas, en el Marco de la Ley N° 348: Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia. La Paz: Gaceta.

- Mujeres, P. y. (2017). *Understanding Masculinities: Results from the International Men and Gender Equality Survey (IMAGES) – Middle East and North Africa*.
- Muñoz. (2011). *Taller de intervencion con familias*. Obtenido de http://www.pazciudadana.cl/docs/pub_20110811113402.pdf
- 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*.
- *Plan de Estudios Carrera Trabajo Social 2005-2009*. (s.f.). La-Paz.
- *Plan de Estudios Carrera Trabajo Social 2019-2023*. (s.f.). La-Paz.
- Quinteros, A. M. (1997). *Trabajo social y procesos familiares*. Argentina: Lumen Humanitas.
- Salord, S. G. (1999). *Especificidad y el rol en trabajo social*. Buenos Aires: Humanitas.
- Sanchez, M. D. (2010). *Trabajo Social una nueva construccion social*. La Paz.
- Sandoval, E. (2016). *Funciones de Trabajo Social en el proceso de intervencion de casos de violencia intrafamiliar*. La Paz.
- *Sistema de Información Territorial-SITv3, 2018*. (2018). La Paz.
- Umaña, S. S. (2010). *El enfoque de derechos: Aspectos teoricos y conceptuales*.

ANEXOS

Anexo N° 1

Recursos y cronograma para el plan de sistematización

RECURSOS	Lic. Jannet Zeballos Pareja
HUMANOS	Lic. Esteban Huallpara Ticona Lic. Sergio Fernandez

RECURSOS MATERIALES	
OFICINA	DETALLE
	3 Sillas de Madera
	Escritorio de madera
	Silla de Madera color café oscuro
	Regulador de Voltaje
	Mueble para computadora
	Computadora
	Impresora
SALA DE ESPERA	2 Banca de madera
	Gavetero de madera
	Gavetero metálico
	2 Bancas metálicas
SALA	3 Gaveteros metálicos
	Impresora
	Teléfono
	2 Estantes de madera
	Silla de Madera
	Fotocopiadora
SLIM PSICOLOGIA OF. 4	Gavetero Metálico
	Computadora
	3 Sillas
	Escritorio
	Mesa Redonda
	Estante metálico
ASESORIA LEGAL OF. 5	Escritorio
	3 Sillas
	Computadora
	Estante
	Escritorio
	Impresora
PSICOLOGIA DNA OF.3	Estante de madera
	Mesa de madera redonda

	Mueble para computadora
	Escritorio de madera
	3 Sillas
	Banca de madera
ASESORIA LEGAL Y TRABAJO SOCIAL OF. 2	Estante de madera
	5 Sillas
	2 computadoras
	Estante de madera
	2 Escritorios

Anexo N°2
Cronograma de actividades

Fecha Actividades	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO SEPTIEMBRE OCTUBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Incorporación a la Institución.	■	■	■																					
Exploración de base teórica de la temática de abordaje	■	■	■																					
Identificación de la experiencia de sistematización				■	■																			
Formulación de objetivos de la sistematización de la experiencia						■																		
Delimitación del objeto de análisis							■																	
Establecimiento del eje de sistematización								■																
Aplicación de instrumentos diseñados									■	■	■	■	■	■	■	■								
Reconstrucción por etapas de la experiencia													■	■	■	■								
Pre defensa julio													■	■	■	■								
Ordenamiento y clasificación de la información obtenida																	■	■	■	■				
Interpretación y descripción de la experiencia de sistematización																	■	■	■	■				
Elaboración de la síntesis de lecciones aprendidas de la sistematización																	■	■	■	■				
Elaborar una estrategia de comunicación final																		■	■					
Redacción y elaboración del informe																					■	■	■	■

Anexo N° 3

Compendio Normativo Internacional.

a) *Instrumentos Internacionales de Protección de Derechos Humanos a Nivel General.**Marco Normativo Internacional: Sistema de Naciones Unidas*

Declaración Universal de los Derechos Humanos.	Mediante resolución N° 217 A (III), de 10 de diciembre de 1948, se aprobó el primer instrumento de reconocimiento de los derechos humanos. En el que se “considera que la libertad, la justicia y la paz en el mundo tienen por base el reconocimiento de la dignidad intrínseca y de los derechos iguales e inalienables de todos los miembros de la familia humana” el cual tiene profunda relación con la atención a las víctimas de violencia de cualquier tipo, en este caso la violencia sexual.
Estatuto de Roma de 17 de junio de 1998, ratificado por Bolivia por Ley N° 2398 de 24 de mayo de 2002.	Crea la Corte Penal Internacional y define a la violencia como delitos de lesa humanidad. Asimismo, en el artículo 7° en su inciso g) contempla como crímenes de lesa humanidad a la violación, esclavitud sexual, prostitución forzada, embarazo forzado, esterilización forzada o cualquier otra forma de violencia sexual de gravedad comparable: El inciso k) Otros actos inhumanos de carácter similar que causen intencionalmente grandes sufrimientos o atenten gravemente contra la integridad física o la salud física o mental.
Declaración y Programa de Acción de Viena (1993).	Adoptada por la Conferencia Mundial de Derechos Humanos el 25 de junio de 1993 realizada en la ciudad austriaca de Viena. Este documento distingue, por primera vez, “los derechos humanos de la mujer y de la niña son parte inalienable, integrante e indivisible de los derechos humanos universales”, hasta ese momento, se utilizaba el término genérico “los derechos del Hombre”. El artículo 18 de

esta Declaración, establece que; los derechos humanos de la mujer y de la niña son parte inalienable, integrante e indivisible de los derechos humanos universales, la erradicación de todas las formas de discriminación basadas en el sexo son objetivos prioritarios de la comunidad internacional. La violencia y todas las formas de acoso y explotación sexual, en particular las derivadas de prejuicios culturales y de la trata internacional de personas son incompatibles con la dignidad y la valía de la persona humana y deben ser eliminadas. Esto puede lograrse con medidas legislativas y con actividades nacionales y cooperación internacional en esferas tales como el desarrollo económico y social, la educación, la atención a la maternidad y a la salud y el apoyo social.

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Este Instrumento fue adoptado por la Asamblea General en su Resolución 2200 A (XXI) de 16 de diciembre de 1996 y ratificada por el Estado Boliviano mediante **Ley N° 2119 de 11 de septiembre de 2000**, la cual en su artículo 3, establece que: Los Estados Partes en el presente Pacto se comprometen a asegurar a los hombres y a las mujeres igual título a gozar de todos los derechos económicos, sociales y culturales enunciados en el presente Pacto.

Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Este Instrumento fue adoptado por la Asamblea General en su Resolución A/RES/63/117 de 10 de diciembre de 2008 y ratificada por el Estado Boliviano mediante **Ley N° 156 de 26 de julio de 2011**, la cual reafirma la Declaración Universal de Derechos Humanos y proclama que todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y que toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en ella, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o

social, posición económica o cualquier otra condición, reconociendo la competencia del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, para recibir y considerar las comunicaciones presentadas.

Fuente: Elaboración propia en base a Guía para el funcionamiento de los Servicios Legales Municipales, 2015 y Protocolo y ruta crítica interinstitucionales para la atención y protección a víctimas, 2016.

b) A nivel regional, en el marco de la Organización de los Estados Americanos

En el marco de la Organización de los Estados Americanos:

Convención Americana sobre Derechos Humanos, “Pacto de San José de Costa Rica”.	Suscrita en la Conferencia Especializada Interamericana de Derechos Humanos, en San José de Costa Rica el 22 de noviembre de 1969. Bolivia se adhiere mediante D.S. N° 16575 el 13 de junio de 1979, elevado al rango de Ley N° 1430 promulgada el 11 de febrero de 1993. Depósito del instrumento de adhesión el 19 de julio de 1979. Este instrumento establece en su artículo 1. (Obligación de Respetar los Derechos) Los Estados partes en esta Convención se comprometen a respetar los derechos y libertades reconocidos en ella y a garantizar su libre y pleno ejercicio a toda persona que esté sujeta a su jurisdicción, sin discriminación alguna por motivos de (...), sexo, (...) o cualquier otra condición social. Asimismo, establece los siguientes derechos y garantías: derecho a la integridad personal (Art. 5), prohibición de esclavitud, servidumbre y trata de mujeres (Art.6), garantías judiciales (Art. 8), Protección de la honra y dignidad (Art. 11) y protección judicial (Art. 25).
Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos,	Suscrito en San Salvador, Brasil el 17 de noviembre de 1988. Ratificado por Bolivia mediante Ley N° 3293 promulgada el 12 de diciembre de 2005.

Sociales y Culturales “Protocolo de San Salvador”. Depósito del instrumento de ratificación el 5 de octubre de 2006.

Fuente: elaboración propia en base a Guía para el funcionamiento de los Servicios Legales Municipales, 2015 y Protocolo y ruta crítica interinstitucionales para la atención y protección a víctimas, 2016.

c) Instrumentos Internacionales Específicos de Protección de los Derechos de Mujeres

Instrumentos Internacionales Específicos de Protección de los Derechos de Mujeres: La prevención, asistencia, protección, sanción y erradicación de violencia contra la mujer se encuentran amparadas en los siguientes instrumentos internacionales:

Declaración sobre la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (1967). Adoptada por la Asamblea General el 7 de noviembre de 1967. La Declaración sobre la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer es una declaración de derechos humanos proclamada por la Asamblea General de Naciones Unidas, dedicada a los derechos de las mujeres. Establece en el artículo 1 que la discriminación contra la mujer, por cuanto niega o limita su igualdad de derechos con el hombre, es fundamentalmente injusta y constituye una ofensa a la dignidad humana. Esta declaración fue un importante precursor de la Convención jurídicamente vinculante llamada “Convención sobre la eliminación de todas formas de discriminación contra la mujer”.

Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer. Nueva York 18 diciembre de 1979. Ratificada por Bolivia mediante Ley N° 1100 promulgada el 15 de septiembre de 1989. Depósito del instrumento de ratificación el 8 de junio de 1990. 8a). Enmienda al artículo 20 parágrafo 1 de la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, Nueva York 22 diciembre de 1995. Establece que la discriminación contra la mujer constituye una ofensa a la dignidad humana y pide a los Estados miembros que adopten medidas para “abolir las leyes, costumbres, reglamentos y

prácticas existentes que constituyan una discriminación en contra de la mujer, y para asegurar la protección jurídica adecuada de la igualdad de derechos del hombre y la mujer”

Recomendación General N° 19 del Comité para la Eliminación de la Discriminación Contra la Mujer.

Su importancia radica al considerar la violencia contra las mujeres como una forma de discriminación, entendida como aquella “violencia basada en el sexo, es decir, la violencia dirigida contra la mujer porque es mujer o que la afecta en forma desproporcionada. Incluye actos que infligen daños o sufrimientos de índole física, mental o sexual, amenazas de cometer esos actos, coacción y otras formas de privación de la libertad”. El Comité frente a ella recomienda a los Estados adoptar medidas jurídicas eficaces, como sanciones penales, recursos civiles e indemnización para protegerlas contra todo tipo de violencia; medidas preventivas, entre ellas programas de información y educación para modificar las actitudes relativas al papel y la condición del hombre y de la mujer; y medidas de protección, entre ellas refugios, asesoramiento, rehabilitación y servicios de apoyo para las mujeres que son víctimas de violencia o que se encuentren en peligro de serlo.

Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer-CEDAW, ratificada por el Estado Boliviano por Ley N° 1100 de 15 septiembre de 1989.

“La Ley señala que “la discriminación contra la mujer es la distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de sus derechos humanos, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, y las libertades fundamentales en la esferas políticas, económica, social, cultural y civil”.

	<p>La Convención compromete a los Estados adoptar medidas para eliminar la violencia contra la mujer. Bolivia ratificó también el Protocolo Facultativo de la CEDAW por Ley N° 2103 de 20 de junio de 2000, en los que se reafirman los compromisos asumidos para asegurar a las mujeres el disfrute pleno de todos sus derechos humanos.</p>
<p>Recomendación General No. 19 de la CEDAW del 29 de Enero de 1992.</p>	<p>La temática priorizada es el tratamiento de la violencia en todos sus ámbitos, así como la designación de mecanismos y medidas positivas de los estados para su erradicación.</p>
<p>Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer (1993) de 20 de diciembre de 1993.</p>	<p>Define a la violencia basada en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada.</p>
<p>Observaciones finales sobre los informes periódicos quinto y sexto combinados del Estado Plurinacional de Bolivia del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer del 24 de Julio del 2015.</p>	<p>Donde en materia de violencia contra las mujeres al Comité le sigue preocupando: (A) La prevalencia de diferentes formas de violencia contra las mujeres, incluyendo física, sexual, psicológica y la violencia económica, en el Estado Parte y la falta de una estrategia para prevenir la violencia contra la mujer; (B) La falta de información desagregada actualizada sobre el número de denuncias de violencia contra la mujer, investigaciones, enjuiciamientos, condenas y las penas impuestas a los autores; (C) El extremadamente bajo número de procesamientos y condenas de los autores en los casos de violencia contra la mujer, incluso en los casos de femicidio; (D) La falta de apoyo a las víctimas de la violencia, incluida la asistencia jurídica, atención médica, servicios de asesoramiento psicológico y refugios. Adicionalmente El Comité recomienda que el Estado Parte: Desarrollar con</p>

	<p>carácter prioritario y en un plazo determinado, una estrategia para prevenir la violencia contra la mujer, con la participación de diversas partes interesadas, incluidos los funcionarios gubernamentales de alto nivel, y teniendo en cuenta las situaciones especiales de riesgo de las mujeres indígenas y afro bolivianas, las mujeres con discapacidad, las mujeres migrantes y refugiadas y las mujeres detenidas.</p>
<p>Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Cruels e Inhumanos o Degradantes.</p>	<p>Nueva York 19 diciembre de 1984. Ratificada por Bolivia mediante Ley N° 1930 promulgada el 10 de febrero de 1999. Depósito del instrumento de ratificación el 12 de abril 1999. Enmiendas a los artículos 17 (7) y 18 (5) de la Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Cruels e Inhumanos o Degradantes, Nueva York 8 septiembre de 1992.</p>
<p>Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Cruels e Inhumanos o Degradantes.</p>	<p>Nueva York 18 diciembre de 2002. Ratificado por Bolivia mediante Ley N° 3298 promulgada el 12 de diciembre de 2005. Depósito del instrumento de ratificación el 23 de mayo 2006.</p>
<p>Convención sobre los Derechos del Niño.</p>	<p>Nueva York 20 noviembre de 1989. Ratificada por Bolivia mediante Ley N° 1152 promulgada el 14 de mayo de 1990. Depósito del instrumento de ratificación el 26 de junio 1990. 13a. Enmienda al artículo 43(2) de la Convención sobre los Derechos del Niño, Nueva York 12 diciembre de 1995. Prohíbe igualmente la discriminación por motivos de sexo. En la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (art. 6) se reconocen las múltiples formas de discriminación que afectan a las mujeres con discapacidad y se dispone que los Estados partes deben remediarlas adoptando “todas las medidas pertinentes para asegurar el pleno desarrollo, adelanto y potenciación de la mujer” en el goce de sus derechos humanos.</p>

Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la participación de Niños en Conflictos Armados. Nueva York 25 mayo de 2000. Ratificado por Bolivia mediante Ley N° 2827 promulgada el 3 de septiembre de 2004.

Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la Venta de Niños, la Prostitución Infantil y la Utilización de niños en la pornografía. Nueva York 25 mayo de 2000. Ratificado por Bolivia mediante Ley N° 2367 promulgada el 7 de mayo de 2002. Depósito del instrumento de ratificación el 3 de junio 2003.

Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional. Palermo, Italia 15 de diciembre de 2000. Ratificada por Bolivia mediante Ley N° 3107 promulgada el 2 de agosto de 2005. Depósito del instrumento de ratificación el 10 de octubre de 2005. Declaraciones de Bolivia en fecha 18 de mayo de 2006 respecto de los artículos 5 6, 8 y 23 de la Convención. Notificaciones de Bolivia en fecha 18 de mayo de 2006 respecto de los artículos 16.5, 18.13 y 18.14 de la Convención.

Protocolo para prevenir y sancionar la trata de personas, especialmente Mujeres y Niños que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional. Palermo, Italia 15 de diciembre de 2000. Ratificado por Bolivia mediante Ley N° 2273 promulgada el 22 de noviembre de 2001. Depósito del instrumento de ratificación el 16 de junio de 2006.

En fecha 22 de Mayo del 2002 se aprueba y ratifica como Ley de La Republica el Estatuto de Roma de la Corte Penal Internacional en sus 128 artículos como Ley No. 2398.

Fuente: elaboración propia en base a Guía para el funcionamiento de los Servicios Legales Municipales, 2015 y Protocolo y ruta crítica interinstitucionales para la atención y protección a víctimas, 2016.

d) Marco Normativo Específico de Protección de los Derechos de Mujeres a nivel regional, en el marco de la Organización de los Estados Americanos

A nivel regional, en el marco de la Organización de los Estados Americanos:

Convención Interamericana sobre Concesión de los Derechos Políticos a la Mujer. Suscrita en la Novena Conferencia Internacional Americana, Bogotá Colombia el 2 de mayo de 1948. Ratificada por Bolivia mediante Ley N° 2011 promulgada el 12 de septiembre de

	1999. Depósito del instrumento de ratificación el 16 de noviembre de 2001.
Convención Interamericana sobre Concesión de los Derechos Civiles a la Mujer.	Suscrita en la Novena Conferencia Internacional Americana, Bogotá Colombia el 2 de mayo de 1948. Ratificada por Bolivia mediante Ley N° 2012 promulgada el 17 de septiembre de 1999. Depósito del instrumento de ratificación el 16 de noviembre de 2001.
Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y erradicar la Violencia contra la Mujer, adoptada en Belém do Pará, Convención requiere un proceso de evaluación y apoyo continuo e independiente, para lo cual se creó en 2004 el Mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belém do Pará.	Brasil el 9 de junio de 1994. Ratificada por Bolivia mediante Ley N° 1599 promulgada el 18 de octubre de 1994. Depósito del instrumento de ratificación el 5 de diciembre de 1994. La implementación efectiva de la (MESECVI). El MESECVI analiza los avances en la implementación de la Convención por sus Estados Parte, así como los desafíos persistentes en las respuestas Estatales ante la violencia contra las mujeres. Define a la violencia contra la mujer como “cualquier acción o conducta basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado. Define a la violencia que se da al interior de la familia e incluye la violación, el maltrato y el abuso sexual y establece la tipología de la violencia (física, sexual y psicológica)”. La definición que da la Convención Belén do Pará a la violencia está acompañada de los compromisos que asume el Estado sobre el acceso a la justicia para las mujeres, se respete su vida, el derecho a la integridad física, psicológica y moral; el derecho a la libertad y a la seguridad personal, el derecho de igualdad y protección ante la Ley, el derecho a un recurso sencillo y rápido en los Tribunales competentes y que la proteja de actos que violen sus derechos.
Protocolo Facultativo de la Convención sobre la Eliminación de Todas Formas de Discriminación Contra la Mujer.	Este documento, fue adoptado por la Asamblea General en su Resolución A/54/4 de 6 de octubre de 1999 y

	ratificada por el Estado Boliviano mediante Ley N° 2103 de 20 de junio de 2000, el cual en su artículo 1, establece que todo Estado Parte en el presente Protocolo reconoce la competencia del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, para recibir y considerar las comunicaciones presentadas.
Convención Interamericana sobre Desaparición Forzada de Personas, adoptada en Belem do Pará.	Brasil, el 9 de junio de 1994. Ratificada por Bolivia mediante Ley N° 1695 promulgada el 12 de julio de 1996. Depósito del instrumento de ratificación el 5 de mayo de 1999.
Convención Americana para Prevenir y Sancionar la Tortura.	Ley 3454 de 27 de julio de 2006.
Conferencia Mundial sobre la Mujer que en su plataforma de acción denominada Beijing (1995).	Cumplió en el 2015, 20 años de existencia, siendo su principal rol el de realizar seguimiento y vigilancia del avance de los estados en materia de derechos de las mujeres. Una de las prioridades ha sido el tratamiento de la violencia contra las mujeres.
Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).	Reemplazan a los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) promovidos por las Naciones Unidas. Este es un instrumento que guiara el pacto entre los países para la inversión de recursos financieros pero también técnicos. El objetivo No. 5 es el enunciado directamente para el empoderamiento de las mujeres y éste dice: “Alcanzar la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas”.

Fuente: Elaboración propia en base a Guía para el funcionamiento de los Servicios Legales Municipales, 2015 y Protocolo y ruta crítica interinstitucionales para la atención y protección a víctimas, 2016.

e) *Marco Normativo Internacional Específico de Protección de los Derechos de las Víctimas de Violencia*

Instrumentos Internacionales Específicos de Protección de los Derechos de las Víctimas: **Los derechos, garantías y protección de personas víctimas de delitos o que se encuentren en situación de violencia, se hallan amparados bajo Tratados, Acuerdos y Convenciones Internacionales ratificados por Bolivia, mismos que son:**

Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y Abuso de Poder. Documento adoptado por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, en su resolución N° 40/34 del 29 de noviembre de 1985, misma que contiene principios básicos sobre el concepto de víctimas, el acceso a la justicia, el trato justo, su resarcimiento, indemnización y su asistencia.

Reglas de Brasilia sobre acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad. Las Reglas de Brasilia fueron aprobadas por la Cumbre Judicial Iberoamericana XIV, los beneficiarios de estas reglas, consideradas personas en situación de vulnerabilidad son aquellas que “por su razón de edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico”.

Guías de Santiago sobre Protección de Víctimas y Testigos. Documento aprobado en la XVI Asamblea General Ordinaria de la Asociación Iberoamericana de Ministerios Públicos (AIAMP), sugiere que los Ministerios Públicos, según su propio marco legislativo sustantivo y procesal, así como, el ámbito de las funciones que institucionalmente se les encomiendan, deben promover la creación de mecanismos de atención a las víctimas.

Fuente: Elaboración propia en base a Guía para el funcionamiento de los Servicios Legales Municipales, 2015 y Protocolo y ruta crítica interinstitucionales para la atención y protección a víctimas, 2016

Anexo N°4

FERIA DEL PRADO. ACTIVIDAD REALIZADA EN FECHA 29 DE ABRIL DE 2019.

“Sensibilización a la población de la ruta crítica de atención de la violencia contra la mujer en el SLIM y sus derechos establecidos en la ley 348 y Promoción del buen trato en las familias”.



FERIA DEL PRADO. ACTIVIDAD REALIZADA EN FECHA 12 DE ABRIL DE 2019.

“Sensibilización de los derechos del niño y promoción de los derechos y deberes del niño, niña y adolescente”.

