

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
CARRERA DERECHO



ACREDITADA POR RES. C.E.U.B. 1126/02

MONOGRAFÍA

MANUAL DE ATENCIÓN PARA LAS PERSONAS QUE SUFREN VIOLENCIA
INTRAFAMILIAR EN LOS CENTROS INTEGRADOS DE JUSTICIA

PARA OPTAR AL TÍTULO ACADÉMICO DE LICENCIATURA EN DERECHO

POSTULANTE: MARIELA ELI CHOQUE CASPA

TUTOR DOCENTE: DR. OSCAR RICARDO CHUQUIMIA

TUTOR INSTITUCIÓN: LIC. ALEX VARGAS R.

INSTITUCIÓN: MINISTERIO DE JUSTICIA
(CENTROS INTEGRADOS DE JUSTICIA)

La Paz-Bolivia
2009



Dedicatoria

*Dedicado a mis padres
quienes con su apoyo
logré culminar mis estudios,
y por ser la luz
que prolonga mi vida
para seguir
siendo mejor.*



Agradecimientos:

*A la Facultad de Derecho y Ciencias políticas
Al Ministerio de Justicia
A los Centros integrados de Justicia
en especial al
Centro Integrado de Justicia del Distrito N°8.*

ÍNDICE GENERAL

	<i>Página</i>
Dedicatoria.....	1
Agradecimiento.....	2
Índice.....	3
Prólogo.....	6
Introducción.....	8
 CAPÍTULO I	
ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS INTEGRADOS DE JUSTICIA.	
I. PROGRAMA NACIONAL “CENTROS INTEGRADOS DE JUSTICIA”	
1. Definición.....	12
2. Objetivos	13
3. Componentes de los Centros Integrados de Justicia.....	14
II. ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN DE LOS CENTROS INTEGRADOS DE JUSTICIA.	
1. Coordinador Nacional.....	24
2. Coordinadores de los Distritos.....	25
3. Responsables del servicio de patrocinio legal.....	25
4. Equipo de Apoyo.....	27
III. FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS INTEGRADOS DE JUSTICIA.	
1. Marco Histórico.....	30
2. Marco Institucional.....	33
3. Marco Normativo.....	34

CAPÍTULO II

VIOLENCIA EN LA FAMILIA O DOMÉSTICA.

I.	¿QUÉ ES LA VIOLENCIA?	
	1. Violencia en la familia.....	40
	2. Violencia doméstica.....	42
II.	FORMAS DE VIOLENCIA	
	1. Violencia Física.....	43
	2. Violencia Psicológica.....	43
	3. Violencia Sexual.....	45

CAPÍTULO III

SERVICIO Y ATENCIÓN LEGAL EN CASOS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR Y DE GÉNERO DE PARTE DE LOS VOLUNTARIOS, PASANTES DE TRABAJOS DIRIGIDO EN LOS CENTROS INTEGRADOS DE JUSTICIA.

I.	SERVICIO	
	1. Orientación Jurídica.....	46
	2. Atención Directa.....	52
	3. Asistencia Jurídica.....	55
	4. Representación Institucional.....	58
II.	ATENCIÓN	
	1. Trato a las víctimas de violencia.....	60
	2. Remisiones.....	62

CAPÍTULO IV

GUÍA DE PROCEDIMIENTO

1.	Herramientas.....	63
----	-------------------	----

2. Entrevista inicial con la usuaria	65
3. La resolución alternativa de conflictos.....	74
4. El patrocinio de casos.....	80
5. Reflexión final.....	85
Conclusiones.....	86
Recomendaciones.....	87
Índice de nombres honomásticos y cuadros.....	89
Bibliografía.....	90
Anexos.....	93

PRÓLOGO

Los Centros Integrados de Justicia cumplen ya cuatro años de existencia, tiempo en el cual se ha visto transcurrir vivencias, esperanzas y sinsabores de los usuarios en su incansable búsqueda de justicia; cuatro años en los que han recibido a hombres y mujeres que acuden diariamente en busca de una solución a su conflicto; personas que no han perdido del todo la esperanza en la justicia boliviana, no obstante muchas personas han llegado a los centros como su última esperanza frente a una justicia que les ha golpeado con sus pesados trámites o la interminable duración de sus actuaciones.

En contraste, los Centros Integrados de Justicia ofrecen a la población servicios gratuitos y de calidad para la resolución de sus conflictos, siendo esto la coordinación entre poderes y la voluntad de cambio del Poder Judicial, ya que trabajan estrechamente con la comunidad, es por esto que implica una transformación cualitativa de justicia, pues propenden a su descentralización, diversificación y desformalización, logrando así la legitimidad.

De esta manera varios e importantes trabajos se han presentado en la historia del Ministerio de Justicia pero no así para los Centros Integrados de Justicia, por la cual la presente es el reflejo de la capacidad intelectual de la postulante, que con la finalidad suprema de profundizar y divulgar su trabajo ha visto la imperiosa necesidad de elaborar un manual que sirva de consulta a los voluntarios, pasantes de trabajo dirigido y por que no al personal en general que trabaja en los centros integrados.

Con estas necesarias consideraciones previas debo indicar que la postulante desde el primer contacto que tuvo con los centros mostró ser una joven profesional con una cuantiosa dosis de benevolencia encaminada al bien del prójimo. Señalando que el presente trabajo será de gran apoyo para nuestra institución y el personal que se desenvuelve día a día en nuestros centros.

El Alto, Agosto de 2009

Dr. Basilio Lovera Apaza
Coordinador
Centro Integrado de Justicia
Distrito N°8
Ministerio de Justicia

INTRODUCCIÓN

La presente monografía de trabajo dirigido, es fruto del trabajo desempeñado en el Centro integrado de Justicia del Distrito Ocho de la ciudad de El Alto, la misma que depende del Ministerio de Justicia, constituyéndose en un trabajo metódico e inspirado en el trabajo social que cumple esta institución, con la finalidad de optimizar los servicios que brindan los Centros Integrados de Justicia de la ciudad de El Alto, en beneficio de la misma y por consiguiente de toda la población boliviana.

El tema trata sobre la necesidad de un manual de atención y procedimiento legal en casos de violencia intrafamiliar y de género en los centros integrados de justicia de la ciudad de El Alto, que podrá ser utilizado por los voluntarios y pasantes de trabajos dirigidos, toda vez que la misma no cuenta con ningún tipo de material que permita regularizar y establecer el procedimiento de la atención y servicio que brindan los voluntarios y pasantes de trabajos dirigidos; es decir, la forma de atención al público que sufre algún tipo de violencia intrafamiliar.

Al presente existe un vacío en los Centros Integrados de Justicia, en cuanto a los procedimientos a seguir por los voluntarios y pasantes de trabajos dirigidos, pretendiéndose suplir la falta de este instrumento con talleres y capacitaciones sobre el tema, las mismas que no regulan todos los aspectos y que son de gran importancia para el buen funcionamiento de los Centros Integrados de Justicia de la ciudad de El Alto, los mismos que deben ser cubiertos con un manual claro y concreto.

Los aspectos que se toman en consideración son aquellos de mayor importancia como: los objetivos, la misión, visión y componentes de los Centros Integrados de Justicia, la estructura y los responsables de la institución, las funciones y los procedimientos en cuanto a: la administración del recurso humano, atención al público en especial a las personas que sufren violencia ya sea familiar o doméstica.

Entre uno de los métodos que se utilizó para el desarrollo del presente trabajo se encuentra el método de la observación, esto por el tipo de trabajo que desempeñé por el lapso de ocho meses en el Centro Integrado de Justicia del Distrito Ocho de la ciudad de El Alto, el mismo que me permitió tener un contacto directo con el problema y aquellos aspectos que me sirvieron de base para el desarrollo del tema, como: el servicio al público, los procedimientos para una buena atención, para aquellas personas que sufren violencia intrafamiliar. Usando las técnicas de la entrevista y la elaboración de fichas de contenido para centralizar toda la información obtenida y así realizar el informe final.

Finalmente se concluye, que el presente trabajo es de gran importancia para los Centros Integrados de Justicia de la ciudad de El Alto, puesto que indica la manera de atención con la cual debe proceder el componente humano de cada centro al tratar con personas que hayan sufrido violencia familiar o doméstica y así ofrecer una mejor atención a los usuarios en todos los servicios que brindan los Centros Integrados de Justicia. De este modo, contarán con un material preciso en el cual se determine la forma y modo de atención; previo análisis y observación de caso, de manera que sea igualitaria y homogénea para todas las

usuarias o usuarios que sufren algún tipo de violencia, ya que en el presente manual claramente se establecen aspectos de procedimiento legal para la atención y servicio en casos de violencia intrafamiliar y de genero.

Mariela Eli Choque Caspa

CAPÍTULO I

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS INTEGRADOS DE JUSTICIA

I. PROGRAMA NACIONAL “CENTROS INTEGRADOS DE JUSTICIA”

Los Centros de Justicia inician actividades en septiembre de 2004, como Proyecto Piloto del entonces Viceministro de Justicia, con apoyo técnico y financiero del programa de administración de Justicia de USAID/Bolivia con el propósito de mejorar las posibilidades de acceso a la justicia de los sectores vulnerables de la población boliviana. Esta etapa piloto se caracteriza por la construcción de un completo entramado de convenios y acuerdos interinstitucionales e intersectoriales para la implementación y funcionamiento de Centros de Justicia a nivel nacional a fin de lograr la activa participación de la sociedad civil en su establecimiento.

El centro de justicia es una iniciativa interinstitucional e intersectorial sobre el tema de justicia y gestión de conflictos. Es una expresión de políticas, mandatos y leyes en materia de justicia. Es parte de la transformación de la Justicia y de la Reforma del Estado boliviano.

El programa de Acceso a la Justicia consiste en dar facilidad y capacidad a la población, para que puedan ejercer sus derechos, esto en condiciones de equidad, igualdad y dignidad humana.

Los constantes cambios políticos y económicos por los que viene atravesando nuestro país han generado una serie de requerimientos ciudadanos al Estado, buscando respuestas y alternativas que permitan revertir y transformar el escenario de exclusión y discriminación social que se ha manifestado en las últimas décadas.

La preocupación y el descontento ciudadano ante la retardación de justicia y el trato excluyente en los servicios que imparten justicia, se convierten en el principal asidero para la implementación del Programa Nacional de Acceso a la Justicia “Centros Integrados de Justicia” en la ciudad de El Alto con la finalidad de implementar un nuevo sistema de justicia plural, participativa, transparente, comunitaria y equitativa.

1) Definición

El modelo de Centro Integrado de Justicia es un iniciativa interinstitucional e intersectorial en el marco de políticas públicas, mandatos y leyes orientadas a favorecer el acceso a la justicia, por parte de la población, como parte del proceso de transformación de la Administración de Justicia y la reforma del Estado boliviano¹, es así que el 17 de enero de 2006 se aprueba el Decreto Supremo No. 28586, instrumento legal que crea el programa nacional de Acceso a la Justicia bajo coordinación general del Viceministerio de Justicia y reconoce

¹ CENTROS INTEGRADOS DE JUSTICIA, Modelo Institucional, pág. 1.

a los Centros Integrados de Justicia y a los Centros de Acceso a la Justicia como ejecutores del Programa.²

Los Centros Integrados de Justicia CIJ's, es un programa que defiende y promueve los derechos fundamentales de los bolivianos, viabilizando el acceso a la justicia y que cuentan con la asistencia técnica de USAID/Bolivia, mediante el programa ciudadanos trabajando por la justicia de "Compañeros de Las Américas" y del Programa de Administración de Justicia en Bolivia, CHECCHI, ofreciendo una atención integral a todo sus usuarios y que cuenta con cinco componentes básicos como ser: Asistencia Integral a la Víctima (Orientación Jurídica, Asistencia Médica, Asistencia Psicológica, Asistencia Social y Patrocinio Legal de forma gratuita), Defensa y Restitución de Derechos, Resolución de conflictos a través de los Centros de Conciliación que se encuentran en cada uno de los CIJ's que se ubican en diferentes distritos de la ciudad de El Alto.

2) Objetivos

2.1. Objetivo General

El Programa Nacional Centros Integrados de Justicia, tiene por objetivo general el de "viabilizar el acceso a la justicia de los sectores vulnerables de la sociedad boliviana, en un marco de respeto y preservación de sus derechos fundamentales"³.

² CENTROS INTEGRADOS DE JUSTICIA, Reporte de Resultados 2005 – 2007, Pág. 5, 7

³ MINISTERIO DE JUSTICIA, <http://www.justicia.gov.bo/> Centros integrados de Justicia.

2.2. Objetivos Específicos

El Programa Nacional “Centros Integrados de Justicia” cuenta con cinco objetivos específicos los cuales son: brindar servicios jurídicos integrales, enseñar e informar a todos en general sobre sus derechos y obligaciones, promover la defensa y restitución de derechos, fortalecer los conocimientos y aptitudes de sectores vulnerables de la sociedad, generar propuestas normativas y desconcentrar los servicios del Ministerio de Justicia, los mismos que para su ejecución se plasman en los cinco componentes que forman parte de los servicios que brinda los Centros Integrados de Justicia en la ciudad de El Alto⁴

3) Componentes de los Centros Integrados de Justicia

El Programa Nacional “Centros Integrados de Justicia” para cumplir con sus objetivos cuenta con cinco componentes básicos: Asistencia integral a la víctima, defensa y restitución de los derechos, resolución de conflictos, fortalecer los conocimientos y producir derechos.

3.1. Asistencia Integral a la Víctima

Los Centros Integrados de Justicia, a través de la Asistencia integral a la Víctima busca brindar a la sociedad ayuda de forma integral, vale decir que los CIJ's, no solamente se limitan a prestar Orientación Jurídica de forma convencional, siendo que el carácter integral de los servicios jurídicos

⁴ MINISTERIO DE JUSTICIA, <http://www.justicia.gov.bo/> Centros integrados de Justicia.

brindados por esta, se refieren a proporcionar a la gente la posibilidad de solucionar sus problemas desde una visión mas amplia, que exceda la opción jurídica como única posibilidad de solución.

Toda vez que los problemas que se presentan en los Centros Integrados de Justicia, no siempre tienen un origen jurídico, siendo que la gran mayoría de los casos tienen un origen social, médico u otro (problemas económicos, conflictos emocionales, crisis psicológicas, violaciones, abandono, despojos, etc.). Por lo tanto es esencial ampliar la perspectiva de la atención otorgando servicios adicionales, los mismos que están compuestos por: La Orientación Jurídica en forma gratuita, Asistencia Médica, Asistencia Psicológica y Asistencia Social, asimismo ofrece a la población el Patrocinio Legal en forma gratuita, para la tramitación de procesos en temas como Rectificación, Complementación y Cancelación en Partidas de Nacimiento, Matrimonio y de Defunción, así como procesos Voluntarios, Ordinarios y Sumarios en las diferentes áreas del Derecho, entre las cuales se destacan los trámites de Declaratoria de Herederos, Asistencia Familiar y Homologaciones de acuerdos conciliatorios, Violencia Intrafamiliar y otros, siempre con un trato igualitario y digno.

a. Orientación Jurídica

La orientación jurídica que se brinda en los diferentes Centros Integrados de Justicia, es de forma gratuita y bilingüe en materia civil, penal, familiar, laboral, administrativo, etc. Estos servicios son prestados por los

voluntarios (estudiantes de derecho, trabajo social), pasantes de trabajos dirigidos (egresados de la carrera de derecho), los mismos que ponen en práctica los conocimientos adquiridos en las aulas. Mismos que cumplen un proceso de inducción y capacitación para llegar a prestar el servicio de orientación jurídica de forma individual, desde la plataforma de atención al público y orientación jurídica, para posteriormente brindar orientación jurídica en forma individual, y en la especialidad en la que tuvieren mayor conocimiento los orientadores jurídicos.

Para brindar una orientación jurídica de forma clara, precisa y oportuna, los Centros Integrados de Justicia, a momento de incorporar entre su personal a voluntarios, pasantes de trabajos dirigidos, toma en consideración la experiencia previa adquirida en juzgados, la fiscalía o instituciones públicas o privadas.

b. Asistencia Social

Con el objeto de brindar una asistencia integral a los usuarios de los diferentes Centros Integrados de Justicia de la ciudad de El Alto, el Ministerio de Justicia y los Centros Integrados de Justicia suscribieron convenios con distintas instituciones cercanas y/o aproximadas a los distritos donde se encuentran ubicados los diferentes CIJ`s como ser: el Centro de Promoción a la Mujer Gregoria Apaza, SARTASIM WARMI, redes de salud como son el Hospital Holandés, Corea, etc., por el cual se busca otorgar asistencia social a las personas que soliciten este

servicios, previo análisis de cada uno de los casos, dependiendo la gravedad, la necesidad y la urgencia del caso, los Centros Integrados de Justicia, pueden gestionar algunas campañas radiales o televisivas con otros medios de comunicación (Radio Integración, Radio Atipiri, Canal 24), para conseguir ayuda de forma más rápida, para la persona que a si lo necesiten y de esta forma poder solucionar de alguna manera el problema que tenga el usuario de los Centros Integrados de Justicia.

c. Asistencia Médica

Un gran porcentaje de los casos que se presentan en los Centros Integrados de Justicia tienen que ver con lesiones ocasionadas por violencia en la familia o domestica, los mismos que conllevan agresiones físicas, debiendo tomarse en consideración la naturaleza del hecho, las características de las víctimas y del delito (días de impedimento), que en muchos de los casos no cuentan con los recursos económicos necesarios para acudir a un centro médico y ser atendidos adecuadamente. En tal sentido y con la finalidad de poder colaborar de alguna forma a este grupo de personas que acuden a los Centros Integrados de Justicia de la ciudad de El Alto, a través del Ministerio de Justicia, se han suscrito convenios de cooperación con los diferentes centros hospitalarios o centros de salud mas cercanos a los distritos donde se encuentran los CIJ's (Hospital Holandés, Corea, Centro de Salud "Cosmos 79" y otros) por el cual se acuerda, que estas instituciones de carácter social a través de los diferentes Centros Médicos, como también la red de prevención de

violencia en la familia presten algún tipo de ayuda medica de forma gratuita a personas con las características descritas anteriormente.

De esta forma los Centros Integrados de Justicia buscan ofrecer ayuda no solamente en cuanto a los procedimientos que deben seguir las personas para la denuncia de estos hechos y los órganos donde deben efectuar su denuncia, toda vez que la ayuda que se brinda va mas allá, buscando otorgar el apoyo necesario y no solamente un simple apoyo legal.

d. Asistencia Psicológica

El gran porcentaje de los problemas que se presentan en los diferentes CIJ's son referidas a violencia en la familia o doméstica, pero éstas en un aspecto psicológico, lo cual conlleva un aspecto social y no sólo jurídico, en los cuales se necesita el apoyo de varios profesionales de diversas áreas, que brinden sus servicios para solucionar de alguna forma los problemas por los que atraviesan la población, específicamente las personas que sufren agresiones psicológicas. En tal sentido, se vio la necesidad de trabajar conjuntamente con instituciones que brinden servicios psicológicos, es así que se suscribieron convenios interinstitucionales con dichas instituciones (SARTASIM WARMI, Centro de Promoción a la Mujer GREGORIA APAZA) para que un profesional psicólogo pueda atender a los usuarios que son derivados a dichos centros, ya que aun no se incorpora a los Centros Integrados de Justicia

un profesional Psicólogo, para que el mismo pueda brindar apoyo psicológico de forma gratuita a las personas que a si lo requieran.

Los casos que son atendidos por estos profesionales son: casos familiares como separaciones y violencia intrafamiliar, así como víctimas de agresiones sexuales, e incluso a personas que por los diferentes problemas que a traviesan necesitan de un apoyo psicológico, que les permita solucionar sus problemas tomando otras actitudes, asimismo y dependiendo la complejidad del caso se puede derivar a este tipo de personas a los alberges de SARTASIM WARMI. La misma que es una fundación sin fines de lucro, que tiene como misión el de mejorar la calidad de vida de los individuos, con la investigación, tratamiento, difusión y rehabilitación, de personas que tienen algún tipo de traumas ocasionados por la violencia, algún otro tipo de patología.

e. Patrocinio Legal

Un gran porcentaje de la población no cuenta con los recursos económicos necesarios para contratar los servicios de un profesional abogado para el patrocinio de sus procesos, constituyéndose en el gran obstáculo para que la población boliviana pueda acceder a la administración de justicia. En tal sentido el Programa Nacional “Centros Integrados de Justicia“, incorpora entre uno de sus servicios el Patrocinio Legal de forma gratuita mediante el Servicio de Acercamiento a la justicia Formal y Derechos Humanos, para el patrocinio legal de procesos

voluntarios de Declaratoria de Herederos, procesos civiles de Filiación (rectificación, complementación, cancelación de partidas de nacimiento, matrimonio y defunción) y procesos familiares de Asistencia Familiar y Violencia Intrafamiliar.

3.2. Defensa y Restitución de los Derechos

La defensa de los derechos consiste en acompañar y representar las denuncias de violación de Derechos Fundamentales de los ciudadanos, demandar la restitución de derechos y exigir sanciones ante los tribunales y autoridades competentes, las mismas que se realizan inicialmente a través de Acompañamiento a las diferentes entidades publicas o privadas donde se estuvieren vulnerando derechos, para que a través de las audiencias sostenidas con las diferentes autoridades se pueda restituir los derechos que se estuvieren vulnerando. Si la misma no produce buenos resultados se prosigue realizando Representaciones Institucionales, a través de cartas de solicitud o poniendo en conocimiento las irregularidades denunciadas, las mismas que son firmadas por los Coordinadores de cada Centro Integrado de Justicia solicitando la restitución de derechos en el marco del Estado de derecho; y si a pesar de esta acción no se consiguen buenos resultados se pueda coordinar una entrevista institucional, a la cabeza de la señora Ministra de Justicia, para que de esta forma se pueda restituir los derechos vulnerados.

Las denuncias de vulneración de derechos son presentadas a través de

cartas dirigidas a la señora Ministra de Justicia, las mismas que son resueltas a través de los diferentes Centros Integrados de Justicia, previa comprobación y análisis de cada uno de los casos, determinándose la procedencia de los mismos.

3.3. Resolución de Conflictos

Los Centros de Conciliación de los Centros Integrados de Justicia, efectúan sus labores acorde a la Ley N° 1770 de 10 de marzo de 1997 y el Decreto Supremo N° 28471 Reglamento a La Ley de Conciliación y Arbitraje. Entre el personal acreditado por el Ministerio de Justicia para cumplir las funciones de conciliadores está una persona (conciliador) por centro.

Mediante la participación de un conciliador, se busca lograr la resolución de conflictos de diversa naturaleza (Civil, Penal, Familiar, etc.), con el propósito de coadyuvar en la solución de los principales problemas de la población de escasos recursos. El objeto de la conciliación es desjudicializar aquellos casos en los que las partes estén dispuestas a llegar a un acuerdo que los beneficie, toda vez que permite la solución de conflictos sin acudir a la administración de justicia (tribunales), la misma que conlleva un mayor tiempo y por ende que la persona tenga muchos recursos económicos para sobre llevar un proceso judicial. El servicio de Conciliación brindado en los Centros Integrados de Justicia de la ciudad de El Alto es completamente gratuito y permite la solución de problemas de forma rápida y efectiva, motivando la tolerancia y el

respeto como conductas para la resolución alternativa de conflictos en el marco de los derechos humanos y las garantías constitucionales.

3.4. Fortalecer los Conocimientos

Desde el Ministerio de Justicia se generan procesos planificados y sistemáticos para motivar a los ciudadanos a adoptar nuevas actitudes y comportamientos en el ámbito de los derechos humanos y las Garantías Constitucionales, además de recurrir a la resolución alternativa de conflictos. Este proceso es sostenido y abarca a la mayor cantidad de organizaciones de la sociedad civil, entre las que destacan clubes de madres, juntas de vecinos, alumnos de colegios fiscales y particulares, organizaciones territoriales de base, sindicatos de trabajadores y otras.

Los ciclos de capacitación son ejecutados, por capacitadores especializados en los temas sobre: Derechos Humanos, Garantías Constitucionales y Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC), y que buscan llegar a la mayor cantidad de personas de nuestra población.

3.5. Producir Derechos

El distanciamiento entre la normativa vigente y la realidad social en nuestro tiempo es demasiado grande, toda vez que en Bolivia se vienen implementado normas jurídicas que no responden a la realidad social que se vive en nuestro país, siendo que un gran porcentaje de las normas a aplicarse son impuestas o tomadas como recetas mágicas para solucionar

nuestros problemas, dejando de lado la fuente principal de las mismas, “la sociedad”.

Por esto y en un nuevo contexto político y social, corresponde al Estado Boliviano elaborar anteproyectos de Ley, para que las normas jurídicas sean expresión de la realidad social boliviana, y que las mismas se generen en la misma sociedad, por lo tanto la aplicación y cumplimiento de las normas se desarrollen en un marco de interconexión entre la norma jurídica y la realidad social.

Escuchar y procesar las iniciativas de la sociedad civil, sobre la necesidad de reformar las normas jurídicas que no están de acuerdo a la realidad social, es uno de los puntos fundamentales del programa Nacional Centros Integrados de Justicia, ya que a través de ello se logrará que la sociedad se encuentre identificada con el ordenamiento jurídico vigente y no existe un choque entre lo normativo y la realidad.

Este componente se realiza a través del análisis y el contacto permanente con los problemas que atraviesa la sociedad, estableciéndose la existencia de vacíos jurídicos o las contradicciones que existen entre las normas o su inaplicabilidad, para elaborar propuestas de anteproyectos de ley, los mismos que son procesados y propuestos directamente a través del Ministerio de Justicia, para su consideración y posterior sanción.

II. ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN DE LOS CENTROS INTEGRADOS DE JUSTICIA

El componente humano con el que cuenta los Centros Integrados de Justicia en cada distrito donde se encuentran ubicados en la ciudad de El Alto, esta conformado por el siguiente personal (Un Coordinador General, Un Coordinador por cada CIJ's, Un Abogado responsable del servicio de patrocinio legal, personal de Conciliación y un equipo de apoyo) seleccionados y contratados por USAID/Bolivia, mediante el programa ciudadanos trabajando por la justicia de "Compañeros de Las Américas" y del Programa de Administración de Justicia en Bolivia, CHECCHI. Es así que para hacer efectivo el cumplimiento de las metas y objetivos del programa se cuenta con un equipo de apoyo que esta conformado por: voluntarios, pasantes de trabajos dirigidos quienes previa capacitación brindan un servicio a los usuarios de los Centros Integrados de Justicia.

1. Coordinador Nacional.

El programa nacional de Acceso a la Justicia "Centros Integrados de Justicia" cuenta con un Coordinador General, cuyo cargo es ejercido por un comunicador social a tiempo completo (Lic. Alex Vargas Barrios), desempeñando sus funciones en la Casa de Justicia de la ciudad de La Paz, asimismo tiene a su cargo la Coordinación General de todo el Programa Nacional de "Casas de Justicia" como los "Centros Integrados de Justicia", cumpliendo las funciones de: Coordinar todo los servicios que brindan los Centros Integrados de Justicia y las Casa de Justicia de la ciudad de La Paz , de la ciudad de Cochabamba y de la

ciudad de Santa Cruz; coordinar todas las labores desempeñadas por los Centros Integrados de Justicia con el despacho de la señora Ministra de Justicia, presentando informes de avance de los servicios prestados a la población, tanto al Ministerio de Justicia, como al Órgano Financiador (USAID – Bolivia), para la evaluación del trabajo desarrollado por los diferentes Centros Integrados de Justicia.

2. Coordinadores de los Distritos

En los diferentes lugares donde se encuentran ubicados los Centros Integrados de Justicia, se ha delegado las funciones a un coordinador por distrito, quien es el encargado directo de este Centro Integrado de Justicia quien previo examen de suficiencia y competencia, es elegido para que pueda coordinar todas las gestiones y tareas que se dan con respecto a las actividades que realizan los CIJ`s. Asimismo deben prestar informes de las actividades realizadas al coordinador nacional, esto para la supervisión del trabajo desempeñado como informes de avance de los servicios prestados a la población de su distrito.

3. Responsables del servicio de patrocinio legal

Esta función es ejecutada por abogados en cada distrito donde se encuentran los CIJ`s, los cuales son los encargados del servicio de Acercamiento a la Justicia Formal y Derechos Humanos y/o Patrocinio Legal, a tiempo completo contratados por el Ministerio de Justicia, como contraparte a la cooperación recibida por USAID – Bolivia, los mismos que cumplen las funciones de: Coordinar todo el trabajo desarrollado por los demás funcionarios de en cada

Centro Integrado de Justicia, conjuntamente con el Coordinador de su distrito tienen la responsabilidad de supervisar la orientación jurídica que se brinda en su Centro Integrado de Justicia, así como de todo los servicios que presta esta institución, revisar la Matriz de Casos de los trabajos dirigidos para su evaluación y realizar todas las demás labores para el correcto desempeño de los Centros Integrados de Justicia de la ciudad de El Alto.

a. Asistente Legal

Esta función es ejecutada por el mismo abogado encargado del servicio de patrocinio legal a tiempo completo, el mismo que tiene las funciones de: recepcionar toda la correspondencia dirigida a la institución, realizar el seguimiento de procesos para la restitución de derechos, centralizar todo los informes de avance, archivo de la correspondencia, constituyéndose en el brazo derecho del Coordinador de cada Centro Integrado de Justicia, en cuanto al funcionamiento de la Institución.

b. Conciliadores

Para cumplir con los objetivos del Programa Nacional Centros Integrados de Justicia en cumplimiento de la Ley N° 1770 y su reglamento, los Centros Integrados de Justicia de la ciudad de El Alto, cuenta con un Centro de Conciliación en dependencia del Ministerio de Justicia, para la resolución de conflictos en un marco de respeto y tolerancia, proponiendo una salida alternativa a los problemas de las personas de escasos

recurso, que no cuentan con los recursos económicos necesarios para acceder a la administración de justicia.

En este contexto los Centros Integrados de Justicia, cuenta con aproximadamente diez conciliadores, debidamente acreditados por el Ministerio de Justicia, asimismo para una mejor cobertura se ha suscrito convenios con entidades de la Red de Participación Ciudadana, para que estas presten sus servicios de conciliación.

Los conciliadores cumplen todas las funciones otorgadas por la Ley N° 1770 y su Reglamento, en un marco de tolerancia y respeto a los Derechos Fundamentales de todas las personas, los mismos que se encuentran bajo la supervisión del Coordinador de su distrito, debiendo presentar informes sobre el número de conciliaciones atendidas y el estado de cada una de las conciliaciones, para realizar un seguimiento exhaustivo en cuanto al cumplimiento de las metas impuestas por los Centros Integrados de Justicia.

4. Equipo de Apoyo

El equipo de apoyo es uno de los componentes fundamentales del Programa Nacional Centros Integrados de Justicia, el mismo que se encarga de cumplir los objetivos de los centros integrados de justicia. Que se encuentra conformado por: voluntarios y pasantes de trabajos dirigidos.

4.1. Voluntarios

El equipo de voluntarios, esta conformado por profesionales abogados, estudiantes de derecho que cumplen sus funciones de Orientación Jurídica de forma gratuita, con el objeto de prestar un servicio a la sociedad, asimismo existen voluntarios de diferentes ciencias (Psicólogos, trabajo social, médicos), que de igual forma brindan sus servicios (apoyo psicológico) de forma gratuita, por un compromiso con la sociedad y las personas de escasos recursos económicos.

4.2. Pasantes de Trabajos Dirigidos

El Ministerio de Justicia ha suscrito diferentes convenios con las Universidad públicas y privadas, con el objeto de que estudiantes egresados de la Carrera de Derecho desempeñen sus funciones en los Centros Integrados de Justicia de la ciudad de El Alto, para que estos combinen la teoría con la práctica brindando orientación jurídica de forma gratuita a todo los usuarios de los Centros Integrados de Justicia, y que se encuentra conformados por egresados de la Carrera de Derecho de la Universidad Mayor de San Andrés, Universidad Salesiana, Universidad Pública de El Alto proyectándose a extender estos convenios para que estudiantes de otras carreras puedan realizar sus prácticas profesionales en esta institución.

Este grupo esta conformado por egresados de la Carrera de Derecho de la Universidad Mayor de San Andrés, en merito al convenio suscrito en

fecha 11 de junio de 2004, firmado en su entonces por el Viceministerio de Justicia, representado por el Viceministro, Dr. Carlos Alarcón Mondonio y la Universidad Mayor de San Andrés, representada por el Rector Lic. Roberto Aguilar Gómez, por el cual se acuerda que los egresados de la Carrera de Derecho, de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, de la Universidad Mayor de San Andrés, puedan desempeñar sus funciones en los Centros Integrados de Justicia de la ciudad de La Paz y El Alto, en la modalidad de Trabajo Dirigido, documento que fue ampliado con una adenda, la misma que fue firmada en fecha 12 de agosto del año 2004.

Este convenio permite que los egresado de la Carrera de Derecho de la Universidad Mayor de San Andrés, desempeñen sus funciones como orientadores jurídicos en la modalidad de Trabajo Dirigido como una forma de acceder al título en licenciatura en Derecho, los mismos que se encuentran bajo la supervisión directa de los Responsables del Área legal y el Coordinador Nacional, como una forma de avalar el trabajo desempeñado, quienes deben presentar informes mensuales del trabajo realizado para su correspondiente evaluación y calificación.

El equipo de apoyo desarrolla sus actividades en las Plataformas de Atención y Orientación Jurídica, que se constituyen en la puerta de ingreso de cada Centro Integrado de Justicia. Es el primer punto de referencia de los posibles o recurrentes usuarios de los Centro Integrado de Justicia, constituyéndose en el punto inicial de referencia en la atención brindada.

Las funciones en las Plataformas de Atención y Orientación Jurídica, es ejecutada por un voluntario y un pasante de trabajo dirigido a tiempo completo quien tiene como función la de: proporcionar información a toda la población sobre derechos y obligaciones de los ciudadanos y los servicios brindados por los Centros Integrados de Justicia, registrar los formularios de consulta y la base de datos con los datos personales de los usuarios que desean ser atendidos en cada Centros Integrados de Justicia, asimismo tiene bajo su responsabilidad al hacer conocer el trabajo desarrollado en la institución y los diferentes sistemas de los Centros Integrados de Justicia y una inducción de los servicios brindados por la institución. Siendo de gran importancia su trabajo toda vez que se constituyen en el primer contacto con las personas en cada Centros Integrados de Justicia y que se encuentran al ingreso de cada CIJ's.

III. FUNCIONAMIENTO DE DE LOS CENTROS INTEGRADOS DE JUSTICIA

1. Marco Histórico

Los Centros de Justicia inician actividades en septiembre de 2004 como Proyecto Piloto del entonces Viceministro de Justicia, con apoyo técnico y financiero del programa de administración de Justicia de USAID/Bolivia con el propósito de mejorar las posibilidades de acceso a la justicia de los sectores vulnerables de la población boliviana. Esta etapa piloto se caracteriza por la construcción de un completo entramado de convenios y acuerdos interinstitucionales e intersectoriales para la implementación y funcionamiento de

Centros de Justicia a nivel nacional a fin de lograr la activa participación de la sociedad civil en su establecimiento.

El 17 de enero de 2006 se aprueba el Decreto Supremo No. 28586, instrumento legal que crea el programa nacional de Acceso a la Justicia bajo coordinación general del Viceministerio de Justicia y reconoce a los Centros Integrados de Justicia y a los Centros de Acceso a la Justicia como ejecutores del Programa.

Enero de 2006, la cartera de justicia del Poder ejecutivo es elevada al rango de Ministerio, trasladándose a ella en consecuencia la coordinación general del Programa Nacional de Acceso a la Justicia, continuando el apoyo técnico y financiero ya señalado.⁵

El centro de justicia es una iniciativa interinstitucional e intersectorial sobre el tema de justicia y gestión de conflictos. Es una expresión de políticas, mandatos y leyes en materia de justicia. Es parte de la transformación de la Justicia y de la reforma del Estado boliviano. Acceso a la Justicia es la facilidad y capacidad de la población para ejercer y hacer que se respete sus derechos, en condiciones de equidad, igualdad y dignidad humana.

El Centro de Justicia otorga a favor de la comunidad dos tipos de prestaciones: Servicios y Programas.

a) SERVICIOS

El Centro de justicia ofrece tres tipos de Servicios:

⁵ CENTROS INTEGRADOS DE JUSTICIA, Reporte de Resultados 2005 – 2007, Pág. 5, 7

1.- Orientación Ciudadana.- Encargado de brindar información, explicación y asesoría básicas sobre las distintas posibilidades de solución a conflictos y/o situaciones del usuario(a), previa orientación e información sobre derechos y obligaciones.

2.- Resolución alternativa de conflictos (conciliación).- Encargado de facilitar el acercamiento y diálogo entre partes y conflictos, en función de la identificación de intereses y necesidades y manejo de emociones que les permita explorar salidas a su diferencia, construir un acuerdo y recobrar capacidades humanas para la convivencia pacífica.

3.- Acercamiento a Servicios de justicia formal y Derechos Humanos.- Encargado de remitir, acompañar, gestionar y hacer seguimiento de casos, conflictos y violencia de derechos humanos que requieran ser trasladados en el sistema de administración de justicia formal, a fin de que el vecino pueda evitar o superar los obstáculos que pudieran presentarse para acceder al sistema.

b) PROGRAMAS

El Centro de justicia ofrece los siguientes Programas

- **Cultura de Paz:** Cuyo objetivo es promover una educación y cultura de paz, a partir de espacios de convivencia humana y comunitaria y el impulso amplio de la Resolución Alternativa de Conflictos.

- **DDHH y Ciudadanos:** Cuyo objetivo es favorecer el conocimiento, ejercicio y respeto de los derechos humanos y ciudadanos establecidos constitucionalmente, en función del respeto a la dignidad de las personas.
- **Relaciones entre Estado y la sociedad:** Cuyo objetivo es contribuir a la redefinición y fortalecimiento de las relaciones entre Estado y comunidad en materia de conflictividad, acceso a la justicia y seguridad ciudadana.
- **Acceso a la justicia:** Cuyo objetivo es facilitar la apropiación e integración del tema del acceso de la justicia en la población, desde una perspectiva amplia que la vincule a la realidad económica, política y social en la cual se desenvuelve.
- **Participación Ciudadana.-** Cuyo objetivo es generar credibilidad y confianza en el vecino respecto a su condición de sujeto de derecho, a efectos de propiciar su participación y auditoría social hacia la justicia estatal desde un enfoque constitucional.

Siendo estos los componentes de la base del Programa Nacional de Acceso a la Justicia “Centros Integrados de Justicia”, la misma que tiene por objetivos el de viabilizar el acceso a la justicia y la defensa de los derechos fundamentales de todos los bolivianos.

2. Marco Institucional y Normativo

Con el objeto implementar un poder Ejecutivo capaz de erradicar la corrupción y evitar la excesiva burocratización, para alcanzar el manejo transparente del

sector público, ajustando la administración a una política de austeridad y de servicio al Público; el Poder Legislativo sanciona la Ley N° 3351 de fecha 21 de febrero de 2006, Ley de Organización del Poder Ejecutivo y su reglamento Decreto Supremo N° 28631 de 8 de marzo de 2006; donde se establece que el Ministerio de Justicia, cuenta con la siguiente estructura: Viceministerio de Lucha Contra la Corrupción, Viceministerio de Justicia y Derechos Humanos; Viceministerio de Justicia Comunitaria y el Viceministerio de Género y de Asuntos Generacionales, además tiene bajo su tuición orgánica y administrativa a la siguiente institución: Servicio Nacional de Defensa Pública y por delegación del Presidente de la República preside: El Consejo Interinstitucional de Derechos Humanos; El Consejo Nacional de la Niñez y Adolescencia; el Consejo Nacional de Trafico y Trata de Personas; El Consejo Interinstitucional para el esclarecimiento de Desapariciones Forzadas y el Directorio de Defensa Pública.

Asimismo se establecen las funciones como las de: prestar orientación jurídica y asistencia legal gratuita, asistencia psicológica, médica y social, conciliación y patrocinio legal gratuito para casos administrativos y judiciales de filiación, así como la resolución alternativa de conflictos (conciliación), defensa y restitución de derechos, promoción y procesamiento de propuestas normativas (Art. 3).

Ley N° 2650 de 13 de abril de 2004; Constitución Política del Estado; en la misma que se establecen los derechos y los deberes fundamentales de las personas (Artículos 7 - 8), como lo referente a la familia (Artículos. 193 - 199)

asimismo las funciones y atribuciones del Poder Ejecutivo, como la de los Ministros de Estado (Artículos 85 al 107) ⁶.

El Art. 1 párrafo II de la Constitución Política del Estado que impone que el ordenamiento jurídico debería atender de manera prioritaria a los valores de libertad, igualdad y justicia, constituyéndose en el mandato constitucional de garantizar el Acceso a la justicia a la población.

El Art. 116 párrafo X de la Constitución Política del Estado mismo que complementa al Art. 1 y establece las características de gratuidad, publicidad, celeridad y probidad como condiciones esenciales para la justicia.

Ley N° 3351 de 21 de Febrero de 2006; Ley de Organización del Poder Ejecutivo; donde se establece los Ministerios que conforman el Poder Ejecutivo (Art. 2), estableciéndose las funciones y atribuciones de cada uno de los Ministerios, siendo de importancia para la presente investigación las atribuciones con las que cuenta el Ministerio de Justicia (Art. 4).⁷

Reformas a la Ley de Organización Judicial, Ley N° 3324 de 18 de enero de 2006, Artículo 33 (Constitución) señalando que también forman parte del Poder Judicial los Jueces de los Centros Integrados de Justicia. Como en su Capítulo V

⁶ BOLIVIA, Ley N° 2650 de 13 de abril de 2004, Constitución Política del Estado, Gaceta Oficial de Bolivia, 2004.

⁷ BOLIVIA, Ley N° 3351 de 21 de febrero de 2006, Ley de Organización del Poder Ejecutivo, Gaceta Oficial de Bolivia, 2006.

que habla sobre los Juzgados de instrucción en provincias y centros integrados de justicia señalando sus atribuciones y funciones.⁸

Decreto Supremo N° 28586 de 16 de enero de 2006, que crea el Programa Nacional de Acceso a la Justicia en el marco de la Política pública de “Justicia Para Todos”, como mecanismo de posibilitar el acceso de la justicia a los sectores vulnerables.⁹

⁸ BOLIVIA, Reformas a la Ley de Organización Judicial Ley N° 3324 de 18 de enero de 2006, Gaceta Oficial de Bolivia, 2006.

⁹ BOLIVIA, Decreto Supremo N° 28586 de 16 de enero de 2006, Gaceta Oficial de Bolivia, 2006.

CAPÍTULO II

VIOLENCIA EN LA FAMILIA O DOMÉSTICA

I. ¿QUÉ ES LA VIOLENCIA?

Cuando nos preguntamos qué entendemos por violencia lo asociamos generalmente a la producida por la agresión física. Sin embargo, en nuestro país la violencia tiene diferentes manifestaciones, las cuales podríamos clasificar las expresiones de violencia en:

- ❖ **Violencia Doméstica.** La violencia psicológica y física con el cónyuge, el maltrato infantil y el abuso de los niños.
- ❖ **Violencia Cotidiana.** Es la que venimos sufriendo diariamente y se caracteriza básicamente por el no respeto de las reglas, no respeto de una cola, maltrato en el transporte público, la larga espera para ser atendido en los hospitales, los problemas de seguridad ciudadana y accidentes.
- ❖ **Violencia Política.** Es aquella que surge de los grupos organizados ya sea que estén en el poder o no. El estilo tradicional del ejercicio político, la indiferencia del ciudadano común ante los acontecimientos del país, la no participación en las decisiones, así como la existencia de los llamados *sobornos* como: manejo de algunas instituciones y las prácticas de nepotismo institucional.

- ❖ **Violencia Socio-económica.** Que es reflejada en situaciones de pobreza y marginalidad de grandes grupos de la población: desempleo, subempleo, informalidad; todo esto básicamente reflejado en la falta y/o desigualdad de oportunidad de acceso a la educación y la salud.
- ❖ **Violencia Delincuencial.** Robo, estafa, narcotráfico, es decir, conductas que asumen medios ilegítimos para alcanzar bienes materiales. Toda forma de conducta individual u organizada que rompe las reglas sociales establecidas para vivir en grupo establecido no ayuda a resolver los problemas. Todos sueñan con el modelo que les vende la sociedad, el éxito fácil. Pero ser un profesional idóneo o un técnico calificado requiere de esfuerzo y preparación. Requiere desarrollar recursos internos y metas. Los jóvenes de nuestro país no tienen oportunidades de orientación y canalización de sus frustraciones y en esto dependen de sus familias para sentir apoyo, la escuela y las instituciones; la responsabilidad es de todos. Es decir, las expresiones de violencia sin futuro y sin horizontes pueden cambiar.

La Violencia en contra de la Mujer y la Familia es reconocida como una violación a los derechos humanos de las mujeres, como un problema de salud pública, justicia social e incluso de seguridad ciudadana. Es una expresión de la

discriminación de la mujer, y de la posición de desigualdad que viven en nuestra sociedad.¹⁰

En la historia de la humanidad la problemática de la violencia intrafamiliar fue recorriendo un proceso que transitó concepciones y vivencias muy diversas.

Durante mucho tiempo la violencia contra las mujeres fue considerada como un asunto privado y, por lo tanto, que debía resolverse sin la intervención del Estado. Frente ello, un importante avance se dio cuando la Conferencia Mundial de Derechos Humanos, celebrada en Viena en 1993, elaboró la Declaración y Programa de Acción de Viena en la cual se reconoce a la violencia contra las mujeres como una violación a los derechos humanos.

El Derecho Internacional de los Derechos Humanos contiene una serie de principios y valores que orientan las actuaciones de los Estados, para garantizar el pleno ejercicio de los derechos humanos y la igualdad entre hombres y mujeres.

La convención interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la mujer (1994) elevada a rango de Ley N° 1599 el 18 de octubre de 1994 define la violencia contra la mujer como “una acción o conducta basada en su género que cause daño o sufrimiento físico psicológico o sexual tanto en el ámbito público como en el privado”

¹⁰Autor y obra citado por SOLEDISPA, Toro Azucena y GARBAY, Mancheno Susy en su libro Atención Legal en caso de violencia intrafamiliar y de género, (CEPAM), Primera edición, Mayo 2004.

Si bien es cierto, históricamente, la violencia doméstica ha permanecido encerrada en los límites del hogar, hasta marzo de 1988, la Fiscalía no tenía atribuciones para conocer casos denunciados por problemas familiares, recién a partir del 4 de abril de 1988, mediante la ley 966 se introduce el Art. 381 al código de Familia que otorga a las Fiscalías de Familia, la atribución de conocer y procesar por vía conciliatoria problemas de índole familiar, tenencia de hijos, malos tratos, a objeto de lograr acuerdos y compromisos entre partes lo que resolviera la jurisdicción de familia instituyéndose a consecuencia de eso la oficina de turno de familia en la ciudad de La Paz y El Alto¹¹

En la actualidad, la Ley contra la Violencia en la Familia o Doméstica pone en marcha a partir de 1995 el servicio de los Servicios Legales Integrales (SLIs), en distintos puntos del país, simultáneamente a los SLI y a instancia de la Subsecretaría de Asuntos de Género conjuntamente a la Policía Nacional se crea las Brigadas de Protección a la Mujer y a la Familia en las capitales de departamento, como mecanismos principales aunque no los únicos, con los que se cuenta para prevenir, erradicar y sancionar la violencia intrafamiliar.¹²

1. Violencia en la familia.

La violencia en la familia o intrafamiliar que, en la mayoría de casos, se traduce en violencia de género, es uno de los problemas más dolorosos y complejos con

¹¹ Autor y Obra citado por el Dr. JIMÉNEZ, Sanjinés Raúl en su libro Lecciones de Derecho de Familia y Derecho del Menor, Segunda Edición 2006, Tomo II, La Paz – Bolivia, página 486.

¹² TABORGA, Celia y RODRIGUEZ Loida, “Enfoque de Género”, Primera Edición 1999, La Paz- Bolivia pág. 126.

los que la sociedad ha coexistido, y que afecta no sólo a las mujeres que son objeto de ella sino a sus hijos e hijas y, aún más, a la sociedad en su conjunto.

Varias investigaciones realizadas confirman que, en el Bolivia, de cada 10 mujeres 7 han sufrido algún tipo de violencia, durante alguna etapa de su vida; y que, por otro lado, el 90 por ciento de las denuncias presentadas por mujeres víctimas de violencia intrafamiliar son por violencia en la relación de pareja o por parte de sus parejas, constituyéndose en una de las manifestaciones más visibles de la violencia de género.¹³

La Ley contra la Violencia en la Familia o Doméstica conceptualiza a la violencia intrafamiliar como *“la agresión física, psicológica o sexual, cometida por:*

- 1) *El cónyuge o conviviente,*
- 2) *Los ascendientes, descendientes, hermanos, parientes civiles o afines en línea directa y colateral,*
- 3) *Los tutores, curadores o encargados de la custodia”¹⁴.*

Es decir que a través del ejercicio de cualquier forma de violencia intrafamiliar se persigue el dominio, el control, la anulación y el aislamiento del esposo a la esposa o viceversa, para someterlo o someterla a un patrón de subordinación.

¹³ BOLIVIA, Ministerio de Desarrollo Sostenible y Planificación, Viceministerio de Asuntos de Género, Generacionales y Familia, “Bolivia 5 años después de Beijing, Poder, Oportunidad y Autodeterminación para las mujeres en el nuevo siglo, La Paz – 2000, Pág. 64.

¹⁴ BOLIVIA, Ley N° 1674 de 15 de diciembre de 1995, Ley Contra La Violencia en la Familia o Doméstica, Gaceta Oficial de Bolivia, 1995, Art.4.

Es una forma de control o manejo del poder en las relaciones familiares. La violencia doméstica o intrafamiliar implica el uso de la fuerza o el poder para someter y doblegar al esposo, esposa, cónyuge, conviviente al otro.

2. Violencia doméstica.

La violencia doméstica es aquella que se desenvuelve en un ámbito mas externo es decir, se da en aquellas situaciones donde es la ex pareja sea el varón o mujer, que tengan un hijo en común y aun a pesar de estar separados o divorciados pueden seguir ocasionando violencia física, psicológica y a veces una violencia sexual. Es así que la Ley N° 1674 contra la violencia en la familia o doméstica, señala que la son hechos de violencia doméstica, *“las agresiones cometidas entre ex-cónyuges, ex-convivientes o personas que hubieran procreado hijos en común legalmente reconocidos o no, aunque no hubieran convivido”*¹⁵.

III. FORMAS DE VIOLENCIA

La Ley contra la Violencia en la Familia o Doméstica establece tres formas de violencia intrafamiliar, a saber: la violencia física, la violencia psicológica y la violencia sexual. El objeto principal de la ley es erradicar del seno familiar los actos violentos que infunden autoritarismo, imposición ya sea física psicológica o sexual cometida cometido por uno de los miembros de la familia contra otros¹⁶.

¹⁵ BOLIVIA, Ley N° 1674 de 15 de diciembre de 1995, Ley Contra La Violencia en la Familia o Doméstica, Gaceta Oficial de Bolivia, 1995, Art.5.

¹⁶ JIMENEZ, Sanjinés Raúl, Lecciones de Derecho de Familia y Derecho del Menor, Segunda Edición 2006, Tomo II, pagina 488.

1. Violencia Física.

La violencia física es todo acto de fuerza que cause daño, dolor o sufrimiento físico en las personas agredidas cualquiera que sea el medio empleado y las consecuencias que traiga. Sin que se considere el tiempo que necesite la víctima para su curación y recuperación. Al respecto, es importante indicar que la violencia física no se refleja solamente con huellas externas, pues, puede ocasionar lesiones en el interior del organismo, que no dejan huellas a simple vista. Ej. Golpes de puño, patadas, quemaduras, heridas con armas corto punzantes o de fuego, mordeduras, cachetadas.

La Ley contra la Violencia en la Familia o Doméstica considera violencia física *“las conductas que causen lesión interna o externa o cualquier otro maltrato que afecte la integridad física de las personas”*¹⁷

2. Violencia Psicológica.

La violencia psicológica es toda acción u omisión que cause daño, dolor, perturbación emocional, alteración psicológica o disminución de la autoestima de la mujer o el familiar agredido. Es también la intimidación o amenaza que infunda miedo o temor a sufrir un mal grave e inmediato en su persona, o en la de sus padres, hijas/os, o parientes. Es toda conducta que cause daño a la estima de la persona agredida. Ej. Insultos, amenazas, críticas, humillaciones, chantajes, ridiculización, indiferencia.

¹⁷ BOLIVIA, Ley N° 1674 de 15 de diciembre de 1995, Ley Contra La Violencia en la Familia o Doméstica, Gaceta Oficial de Bolivia, 1995, Art.6 inc. a).

Se podría decir que otra forma muy común de violencia psicológica es la violencia económica o patrimonial, que constituye una forma más de violencia que en ocasiones, coarta la libertad física porque impide a la mujer el ejercicio de su libertad de movimiento y acción; consiste en privar a la mujer de los medios económicos de subsistencia para ella y sus hijos o de afectarla patrimonialmente. Ej. Vender los bienes sin el consentimiento de la mujer, negarle o privarle de los recursos económicos para el sostenimiento de los hijos, quitarle el sueldo o el dinero.

Con la violencia patrimonial el hombre consolida su dominio sobre las mujeres con la apropiación y/o administración de todos los recursos materiales y económicos para asegurar la permanencia de la mujer en el espacio y bajo las condiciones por él determinadas.

La Ley contra la Violencia en la Familia o Doméstica considera a la violencia psicológica *“las conductas que perturben emocionalmente a la víctima, perjudicando su desarrollo psíquico y emotivo”*¹⁸.

3. Violencia Sexual.

La violencia sexual es toda acción mediante la cual se imponga y obligue a una persona a tener relaciones u otras prácticas sexuales con el agresor o con terceras personas, mediante el uso de la fuerza física, intimidación, amenazas, agresiones o cualquier otro medio coercitivo. Son manifestación de este tipo de

¹⁸ BOLIVIA, Ley N° 1674 de 15 de diciembre de 1995, Ley Contra La Violencia en la Familia o Doméstica, Gaceta Oficial de Bolivia, 1995, Art.6 inc. b).

violencia las infecciones vaginales, los problemas ginecológicos, las enfermedades de transmisión sexual, los embarazos no deseados, los abortos. Este tipo de violencia ocurre con frecuencia en la relación de pareja a pretexto del llamado “débito conyugal”.

La Ley contra la Violencia en la Familia o Doméstica considera a la violencia sexual *“las conductas, amenazas o intimidaciones que afecten la integridad sexual o la autodeterminación sexual de la víctima”*¹⁹.

Cabe mencionar que estas formas de violencia intrafamiliar, por lo general no se presentan aisladas las unas de las otras sino, más bien, acompañadas; así, la violencia física casi siempre va acompañada de violencia psicológica, el que golpea insulta también; la violencia sexual conlleva la violencia física y/o psicológica, “si no quieres estar conmigo ha de ser porque tienes un amante...”

¹⁹ BOLIVIA, Ley N° 1674 de 15 de diciembre de 1995, Ley Contra La Violencia en la Familia o Doméstica, Gaceta Oficial de Bolivia, 1995, Art.6 inc. b).

CAPÍTULO III

SERVICIO Y ATENCIÓN LEGAL EN CASOS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR Y DE GÉNERO DE PARTE DE LOS VOLUNTARIOS, PASANTES DE TRABAJOS DIRIGIDO EN LOS CENTROS INTEGRADOS DE JUSTICIA.

I. SERVICIO

Los Centros Integrados de Justicia de la ciudad de El Alto, cumplen una función de carácter social de gran importancia en la sociedad, brindando diferentes servicios a la población boliviana, la misma que cuenta con un equipo de apoyo para cumplir con los objetivos del Programa Nacional “Centros Integrados de Justicia”, que esta conformado por: voluntarios y pasantes de trabajos dirigidos, quienes deben cumplir las siguientes funciones:

1. Orientación Jurídica

Los voluntarios y pasantes de trabajos dirigidos, como una forma de inducción al trabajo que vienen realizando en los diferentes Centros Integrados de Justicia, desempeñan sus funciones en la Plataforma de Orientación Jurídica, la misma que se constituye en el primer punto de referencia de los posibles o permanentes usuarios, constituyéndose en la puerta de ingreso en cada uno de los Centros Integrados de Justicia y el punto inicial de referencia en la atención brindada. Esta área es considerada muy importante, puesto que este primer contacto permite un acercamiento inicial.

Los usuarios en los Centros Integrados de Justicia, acuden por problemas jurídicos de toda índole, entre los más afluentes están maltratos, violencia familiar, agresiones y otros, que determina un cuadro psicológico complejo que requiere de una sutil atención. La permanencia de los futuros orientadores jurídicos al interior de la plataforma de orientación jurídica les permite un contacto directo no solo con los usuarios, sino más bien, con las problemáticas a enfrentar más adelante. Adicionalmente permite conocer los instrumentos que se utilizan para la atención al público como ser: los Formularios de Registro y la Base de Datos.

En esta etapa los orientadores jurídicos que son los voluntarios y pasantes de trabajos dirigidos, deben permanecer desempeñando las siguientes funciones:

- Registrar los datos personales, situación económica, nivel de instrucción, área de atención y naturaleza del conflicto, de las personas que acuden al Centro Integrado de Justicia sufriendo algún tipo de violencia, para ser atendidos por la institución, en los Formularios de Orientación Jurídica o directamente en el sistema SIECIJ (ver anexo 1).
- Proporcionar información básica sobre los derechos y obligaciones de los ciudadanos y los servicios que brinda los Centros Integrados de Justicia.

Esta etapa de inducción en la Plataforma de Orientación Jurídica, los voluntarios y pasantes de trabajos dirigidos, continúan con la Orientación Jurídica;

inicialmente la etapa donde la orientación jurídica es supervisada para posteriormente pasar a la etapa de la orientación jurídica es de forma individual.

1.1. Primera Etapa

Esta etapa se constituye en un primer contacto directo con el o la usuaria que sufrió violencia en la familia o domestica. Este ejercicio permite que los voluntarios y pasantes de trabajos dirigidos, participen de manera pasiva en las orientaciones jurídicas realizadas por los abogados o el personal permanente y capacitado en cada Centro Integrado de Justicia en la ciudad de El Alto, en los cuales los voluntarios y pasantes de trabajos dirigidos, deben realizar las siguientes funciones:

- Participar de forma pasiva en la orientación jurídica proporcionada por los abogados y el personal ya capacitado por los Centros Integrados de Justicia, asignándosele un escritorio de atención y un responsable que le servirá de guía siendo este el Abogado responsable del servicio de Acercamiento a la Justicia Formal, debiendo prestar mucha atención a la orientación que brinda el orientador jurídico, en cuanto a las técnicas de entrevista, llenado de formularios y el manejo de las normas.

En este momento luego de una etapa inicial de adiestramiento en la entrevista jurídica, los voluntarios y pasantes de trabajos dirigidos, realizan orientaciones jurídicas bajo la supervisión directa del responsable asignado y Responsable del

Área Legal en cada Centro Integrado de Justicia, cumpliendo las siguientes funciones:

- Proporcionar orientación jurídica sobre el tema (violencia en la familia o doméstica), bajo la supervisión del responsable asignado y el Responsable del Área Legal de cada Centro Integrado de Justicia, quien corrobora y complementa las orientaciones realizada por los voluntarios y pasantes de trabajos dirigidos, evaluando las técnicas de entrevista y la respuesta jurídica.
- Llenar los Formularios de Consulta en el sistema SIECIJ, debiendo registrar la consulta realizada, la respuesta jurídica otorgada, y las acciones adicionales que se hubieren realizado, como las atenciones directas, asistencia jurídica, derivaciones u otras.
- Llenar las Remisión, en los casos que se hubiere derivado a la usuaria/o, alguna otra institución como: Médico Forense, a los Servicios Integrales Municipales S.L.I.M., Defensoría de la Niñez y Adolescencia, Fiscalía, SARTASIM WARMI, Centro de Promoción de la Mujer Gregoria Apaza, Centro de Salud Integral de la Mujer CESIM y otros. (ver anexo 2).

1.2. Segunda Etapa

Culminando con la metodología, los voluntarios y pasantes de trabajos dirigidos continúan con la orientación jurídica de forma individual, por el resto de tiempo que se encuentren desempeñando su trabajo, realizan

orientaciones jurídicas de manera individual, asignándoseles un escritorio de atención donde realizan las siguientes funciones:

- Proporcionar orientación jurídica, en las diferentes áreas del derecho, pero en especial un asesoramiento a toda persona que sufra violencia familiar o doméstica.
- Llenar los Formularios de Orientación jurídica, debiendo registrar la consulta realizada en el sistema SIECIJ, la respuesta jurídica otorgada, y las acciones adicionales que se hubieren realizado, como las atenciones directas, asistencia jurídica, derivaciones u otras.
- Llenar las Boletas de Remisión, en los casos que se hubiere derivado a la persona alguna otra institución como: Médico Forense, a los Servicios Integrales Municipales S.L.I.M., Defensoría de la Niñez y Adolescencia, Fiscalía, SARTASIM WARMI, Centro de Promoción de la Mujer Gregoria Apaza, Centro de Salud Integral de la Mujer CESIM y otros.
- Resolución y seguimiento de las diferentes solicitudes que se realizan ante el Ministerio de Justicia.
- Derivar a los usuarios que sufren violencia en la familia o doméstica de cada Centro Integrado de Justicia a los Centros de Conciliación, autorizados por el Ministerio de Justicia de conformidad a la Ley 1770, si los o las usuarias que sufren algún tipo de violencia quisieran

arreglar por vía conciliatoria, los mismos que tienen sus oficinas en los ambientes de cada Centro Integrado de Justicia.

- Derivar a los (as) usuarios (as) de los Centros Integrados de Justicia a SARTASIM WARMI, esto a personas que requieran apoyo Psicológico.
- Redactar memoriales solicitando Certificaciones u Órdenes Judiciales, esto de forma gratuita a personas que lo ameriten y de escasos recursos económicos.
- Derivar a los (as) usuarios (as) de los Centros Integrados de Justicia a un médico forense o a un centro de salud si estas personas requieran de una atención médica o certificación médica para poder proseguir un proceso por violencia.
- Elaborar cartas, las mismas que están dirigidas a diferentes Instituciones en las que los usuarios tengan problemas y en algunos casos dirigidos a la Sra. Ministra de Justicia, para solicitar colaboración a través de su despacho.
- Realizar atenciones directas ante las diferentes Instituciones públicas o privadas.
- Llenar en el sistema SIECIJ la asistencia jurídica, registrando los datos personales de la usuaria (o) que sufrió violencia intrafamiliar,

el caso, las acciones realizadas y los resultados obtenidos (ver anexo 3).

2. Atención Directa

Los Centros Integrados de Justicia, como parte de sus tareas realiza el acompañamiento o asistencia directa a los ciudadanos, con el propósito de velar por el cumplimiento de la normativa vigente en instituciones públicas y/o privadas de la ciudad de La Paz y la ciudad de El Alto, precautelando los derechos y garantías constitucionales de los ciudadanos.

Este servicio permite una representación directa del Ministerio de Justicia, a través de la asistencia de un funcionario de cada Centro Integrado de Justicia, a las diferentes instituciones públicas o privadas, con el propósito de coadyuvar en la resolución de problemas administrativos, que por razones de idioma o desconocimiento de la normativa vigente, impide o dificulta a los usuarios el ejercicio de sus derechos.

Esta acción es realizada por los voluntarios, pasantes de trabajos dirigidos y el abogado patrocinante de los Centros Integrados de Justicia de la ciudad de La Paz y de El Alto, en la cual cumplen las siguientes funciones:

- Analizar las denuncias y la procedencia de las mismas para la resolución de problemas.
- Acompañar a los usuarios de los Centros Integrados de Justicia, ante las diferentes Instituciones Públicas o Privadas de la ciudad de La Paz

y El Alto, en las cuales tengan problemas o de otra índole donde necesite ayuda.

- Sostener entrevistas con los responsables o funcionarios de instituciones públicas o privadas, para la resolución de los problemas familiares.
- Presentar un informe con el detalle de las acciones realizadas y los resultados obtenidos.
- Llenar la Boleta de Salida, registrando la fecha, hora de salida y hora de retorno (ver anexo 4).
- Llenar en el sistema SIECIJ la de Asistencia Jurídica prestada, es decir registrando la fecha, los datos personales del usuario, el caso, las acciones realizadas y los resultados obtenidos.

2.1. Elaboración de Cartas

Entre los servicios ofrecidos por los Centros Integrados de Justicia de la ciudad de La Paz y El Alto, se encuentra la elaboración de cartas dirigidas a los albergues o centros médicos para que puedan colaborar a las personas que sufrieron violencia intrafamiliar, pero que generalmente son de carácter administrativo o para la denuncia de retardación de justicia ante el Despacho de la señora Ministra de Justicia, en las cuales los voluntarios y pasantes de trabajos dirigidos, deben realizar las siguientes funciones:

- Analizar las solicitudes y procedencias de las mismas para la elaboración de cartas.
- Elaborar la carta solicitada en doble ejemplar, con la transcripción textual de la solicitud realizada.
- Llenar y archivar el formulario de Orientación Jurídica, adjuntando una copia de la carta realizada.

2.2. Elaboración de Memoriales

En nuestra sociedad la mayoría de las solicitudes se las realiza a través de memoriales, debiendo tomarse en consideración que la realización de los mismos implica un gasto económico que en mucho de los casos las personas de escasos recursos quienes son los que sufren más violencia intrafamiliar no pueden cubrir los gastos de un abogado para poder poner la denuncia por violencia. En este contexto en cada uno de los Centro Integrado de Justicia de la Ciudad de El Alto y La Paz, con el objeto de colaborar a la población y evitarles estos gastos económicos, se realiza memoriales de forma gratuita, como: órdenes judiciales, solicitudes administrativas, denuncias por violencia intrafamiliar y otras, bajo la supervisión del Responsable del servicio de Acercamiento a la Justicia Formal (Patrocinio Legal) el mismo quien autoriza y firma los memoriales, las funciones que debe realizar el personal de apoyo son las siguientes:

- Analizar las solicitudes de elaboración de memoriales y la procedencia de las mismas.

- Elaborar el memorial solicitado en doble ejemplar, los mismos que debe estar dirigidos a la autoridad competente.
- Hacer revisar y firmar el memorial con el Responsable del servicio de Acercamiento a la Justicia Formal.
- Llenar y Archivar en el sistema SIECIJ la Asistencia Jurídica y patrocinio legal, adjuntando una copia del memorial realizado.

3. Asistencia Jurídica

Esta labor es realizada por los voluntarios y pasantes de trabajos dirigidos, la misma que esta compuesta por la Asistencia Directa (acompañamiento a instituciones públicas o privadas), Elaboración de Cartas y la Elaboración de Memoriales (órdenes judiciales, denuncias por violencia intrafamiliar y trámites administrativos).

Este servicio incluye el análisis exhaustivo de expedientes y documentación presentada por los/as usuarios/as que sufren violencia intrafamiliar a cada Centro Integrado de Justicia, sobre problemas relativos al ámbito familiar y a diferentes problemas con el objeto que esta institución emita una sugerencia legal e identificar, las formas de cooperación institucional que le brindan los CIJ`s, en el marco de sus competencias y atribuciones establecidas por ley.

3.1. Revisión de Expedientes

Con el objeto que la administración de justicia sea justa y equitativa, sin discriminación y no exista retardación de justicia, en los Centros integrados

de Justicia se brinda el servicio de revisión de expedientes, ante los diferentes Juzgados de la ciudad de La Paz y la ciudad de El Alto, a solicitud de una de las partes del proceso, en la cual los voluntarios y generalmente los pasantes de trabajos dirigidos, realizan las siguientes funciones:

- Analizar la solicitud de revisión de expediente y determinar la procedencia de la misma.
- Apersonarse ante el Juzgado en el cual se encuentre el proceso de la parte solicitante.
- Revisar el expediente, analizando la naturaleza del proceso, el cumplimiento del procedimiento y los plazos procesales.
- Emitir una sugerencia de carácter legal en relación al caso, el procedimiento a aplicarse y los antecedentes del caso.
- Llenar la boleta de salida, registrando la fecha, hora de salida y de retorno.
- Llenar el Formulario de orientación jurídica en el sistema SIECIJ derivando el caso al servicio de Acercamiento a la Justicia Formal (A.S.J.F.), registrando los datos personales del usuario, el caso, las acciones realizadas y los resultados obtenidos.

3.2. Análisis de Documentos

Como uno de los servicios que prestan los Centros integrados de Justicia a la ciudadanía es la revisión de documentos de carácter jurídico o administrativo,

en los cuales los usuarios de cada Centros integrados de Justicia confían a los voluntarios y pasantes de trabajos dirigidos, documentos como: certificado médico forenses, contratos, resoluciones, sentencias, procesos administrativos, acuerdos transaccionales, etc. Con el objeto de que estos documentos, sean analizados y se emita una sugerencia de carácter legal confiable; evitándoles los gastos económicos que implican consultar a un profesional abogado. Las actividades a realizarse por los voluntarios y trabajos dirigidos son:

- Revisar y analizar la documentación confiada, analizando la naturaleza del documento administrativo o jurídico, el cumplimiento del procedimiento y la procedencia de los mismos.
- Emitir una sugerencia de carácter legal en relación al caso, el procedimiento a aplicarse y los antecedentes del caso.
- Llenar y archivar el Formulario de Orientación Jurídica en el sistema SIECIJ, con el detalle de la solicitud, el tipo de documento y la sugerencia realizada.

4. Representación institucional

El Ministerio de Justicia, a través de los Centros integrados de Justicia en la ciudad de El Alto, en el marco de sus atribuciones y competencia busca constituirse en un vigilante permanente del cumplimiento y respeto de los derechos fundamentales, del debido proceso y del Estado de Derecho, por parte de las instituciones públicas o privadas. En este marco recepciona todas las denuncias de corrupción, retardación de justicia y la vulneración de derechos, las

mismas que son gestionadas y analizadas por los Centros integrados de Justicia, para posteriormente realizarse las acciones necesarias para la restitución de los derechos vulnerados.

Estas acciones comprenden desde el análisis de las solicitudes y la procedencia de las mismas, analizando la documentación de respaldo, para posteriormente realizar las acciones requeridas (Orientación Jurídica y Asesoría Jurídica o Patrocinio Legal), hasta llegar a la Representación Institucional.

La Representación Institucional, es realizada por la Máxima Autoridad Ejecutiva del Ministerio de Justicia (La señora Ministra de Justicia), para denunciar coadyuvar, o remitir a las instancias competentes las denuncias y solicitudes de resolución de problemas de la población boliviana, para la restitución de derechos, donde todo el personal de los Centros integrados de Justicia (Coordinador, Abogado Patrocinante, Pasantes de Trabajo Dirigido y voluntarios), realizaran las siguientes funciones:

- a.** Analizar los antecedentes y la solicitud realizada.
- b.** Realizar y coordinar una reunión con el solicitante para la complementación de la solicitud y recabar los antecedentes necesarios del caso.
- c.** Determinará la naturaleza y la procedencia de la solicitud.
- d.** Coordinar las acciones a realizarse, con el Coordinador General del Programa Nacional “Centros integrados de Justicia” conjuntamente

con el Coordinador y Abogado Patrocinante del centro en donde se lleve esta acción.

- e. Realizar las acciones coordinadas para la restitución de los derechos.
- f. Elaborar un Informe de las acciones realizadas y los resultados obtenidos.
- g. Elaborar una Carta de Representación Institucional, para la firma de la señora Ministra de Justicia.
- h. Registrar en la Base de Datos la solicitud realizada, las acciones realizadas y los resultados obtenidos.
- i. Realizar el seguimiento del caso hasta su conclusión.
- j. Archivar los antecedentes del caso y los resultados obtenidos, una vez que se haya concluido el caso.

II. ATENCIÓN

1. Trato a las víctimas de violencia

El trato que se da a los/as usuarios/as que sufren violencia intrafamiliar en los centros integrados de justicia es de la siguiente forma:

- Se escucha a la usuaria o usuario que sufrió algún tipo de violencia y se recolecta la información y antecedentes si los hubiera.

- Se le brinda una orientación jurídica.
- Se le remite a un centro de salud si esta necesita atención medida, a un centro de atención psicológica o a un albergue si el caso a merita que la persona que sufrió de alguna forma de violencia se aleje de su agresor.
- Luego dependiendo de la persona que sufrió violencia puede optar por el servicio de conciliación a sabiendas que la violencia no es conciliable, u optar por denunciar a su agresor mediante patrocinio de un abogado, del CIJ`s, esto de manera gratuita.

Asimismo la mayor incidencia de los actos de violencia contra la mujer se da en el ámbito doméstico en el que, de acuerdo al *Informe Nacional sobre Violencia de Género contra las Mujeres*, constituyen un 98.4% de las víctimas, siendo el agresor típicamente un hombre. En términos generales, los datos muestran que de cada 10 mujeres entre 5 y 6 son afectadas por alguna forma de violencia doméstico, mientras de cada 10 hombres solo dos son afectados por violencia (especialmente psicológica) en el ámbito del hogar. Por otra parte, los datos coinciden en que la violencia física es la más generalizada, seguida y respaldada por las otras formas de agresión psicológica o sexual.²⁰

²⁰ Este acápite esta basado en trabajo realizado por el Ministerio de Desarrollo Sostenible y Planificación, Viceministerio de Asuntos de Género, Generacionales y Familia, La Paz – 2000, Pág. 64.

En los Centros Integrados de Justicia los casos que ingresan según género, sobre violencia intrafamiliar, conflictos familiares en el periodo de enero a diciembre 2007 son las siguientes:

Genero	VIOLENCIA INTRAFAMILIAR O DOMESTICA				CONFLICTOS DE CONVIVENCIA FAMILIAR				
	Maltrato a		Otros casos de VIF	Total VIF	Problemas entre			Abandono de Hogar	Total Conflictos de Convivencia Familiar
	Mujer	Hombre			Convivientes	Esposos	Parientes		
Femenino	860	19	389	132	396	409	395	149	1349
Masculino	51	74	96	255	172	160	171	92	595
Total General	911	93	485	1587	568	569	566	241	1944

Fuente: Sistema SIECIJ²¹

Es decir, que la atención brindada por los voluntarios y pasantes de trabajo dirigidos es eficiente ya que ellos son los primeros en poder emitir una orientación con respecto al caso que presenta el o la usuaria que sufrió algún tipo de violencia intrafamiliar.

2. Remisiones

Los Centros Integrados de Justicia al brindar una labor social han suscrito convenios interinstitucionales con las diferentes instituciones pensando en el beneficio que trae para las personas que sufren violencia en la familia o

²¹ CENTROS INTEGRADOS DE JUSTICIA, Reportes de Resultados 2005-2007, Pág. 57.

doméstica. Por eso los/as usuarios/as que sufren violencia intrafamiliar luego de haberseles otorgado una orientación jurídica, haberse tomado sus datos personales, los datos de su agresor y el problemas que presenta, explicándoles de sus derechos y los servicios que brindan los CIJ`s , de acuerdo a la gravedad del caso expuesto y según las medidas o acciones que se vayan a tomar se realiza las remisiones correspondientes, sea a un centro médico para tener una valoración de las agresiones sufridas y le preste toda la asistencia médica asimismo, le otorgue un certificado medico forense, a un centro de atención psicóloga para una valoración de su estado anímico y dependiendo de la peligrosidad del agresor se la puede remitir a un albergue, donde le brinden atención médica y le den un apoyo moral para poder sobresalir de los malos tratos que sufría.

CAPÍTULO IV

GUÍA DE PROCEDIMIENTO

1. Herramientas

Previamente a brindar la atención legal es importante contar con determinadas herramientas que servirán de ayuda en el trabajo diario, entre ellas se puede mencionar.

A. Ficha para recolección de la información; misma que, en lo principal, debería contener: los datos personales de la usuaria que sufrió violencia, en los cuales es importante reportar la edad, el estado civil, ocupación, lugar de trabajo, número de hijos/as, entre otros; tipo de violencia de que es objeto; tiempo desde el cual sufre la violencia; si tiene en su cuerpo huellas de la agresión (sumamente importante para efectos de solicitar la práctica de un reconocimiento médico legal); si tiene problemas de salud, malestar o dolor físico por motivo de la violencia sufrida (sumamente importante para efectos de solicitar la práctica de un reconocimiento médico legal); los datos personales del denunciado o de la otra parte (agresor), su relación con la usuaria, lugar de trabajo; clasificación legal del caso (divorcio, alimentos, tenencia, violencia intrafamiliar, etc.); la estrategia a seguir (citación al cónyuge o pareja, denuncia y petición de medidas de amparo, etc.); teléfono o dirección donde se la pueda ubicar o dejar algún mensaje.

B. Hoja de seguimiento de casos, para uso de abogadas/os o asistentes; en la cual constaría el número, tipo de trámite, dependencia o judicatura en la cual se tramita, nombres de actor o demandado, la fecha en la que se realizó la gestión y cual ha sido ésta, así como la gestión pendiente a realizarse.

Estos datos ayudarán no sólo a trabajar en forma ordenada, sino también a levantar una estadística sobre las condiciones de las usuarias del servicio legal y de los casos abordados así como a sistematizar el trabajo realizado.

La experiencia de trabajo permite sugerir que la ficha de datos se la llene al finalizar la entrevista inicial, por que en el transcurso de la entrevista se puede obtener una gran cantidad de datos de la usuaria, incluso, sin preguntárselos directamente; además, porque hacerlo al principio, no sólo que pondría en una situación aún más incómoda a la usuaria sino que daría la impresión que para el servicio legal son más importantes las estadísticas que la situación de la usuaria.

C. Listado de las instituciones, con las cuales es preferible haber tomado contacto previo, que prestan servicios legales, sociales, psicológicos u otros, y que apoyan a las mujeres y a las familias; instituciones a las cuales se podría remitir a las usuarias en el evento de que el servicio legal esté copado de casos o que el caso planteado por la usuaria en la entrevista inicial esté fuere de su línea de acción o se requiera de atenciones especializadas en otras áreas. La idea es que el

servicio legal cuenta con una red interdisciplinaria de apoyo que, además, permita la coordinación de iniciativas y acciones a favor de las usuarias del servicio.

2. Entrevista inicial con la usuaria

Es el primer contacto que se tiene con el o la usuaria que sufrió algún tipo de violencia intrafamiliar o doméstica este encuentro es la oportunidad para escuchar su caso, su historia de vida, a partir del cual se podrá diseñar la estrategia de defensa a seguir.

2.1. Tiempo que se estima debe durar la entrevista

La experiencia ha determinado que el tiempo de duración de la entrevista, no debe ser mayor a veinte minutos ni menor de los quince minutos²². Este tiempo es considerado el apropiado para que la persona que acude al servicio pueda expresar su problema e inquietudes que éste le genera, así la/el profesional, voluntarios y pasantes de trabajo dirigido que la atiende no se desgaste demasiado. Hay que tomar en cuenta que, generalmente, los casos que son atendidos en estos servicios comprometen emocionalmente a quien brinda el servicio, provocando un desgaste físico

²² <http://www.justiciaviva.org.pe> “Justicia Viva” Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer. Tu voz es nuestra fuerza. Sistematización de los Servicios Legales Alternativos para Mujeres de Escasos Recursos Económicos. Quito. 2002

y mental por lo que, además, es recomendable dejar pasar un lapso de diez minutos entre cada entrevista²³.

2.2. Espacio y ambientación del lugar donde se realiza la entrevista

Por otro lado, es recomendable que el espacio físico de la entrevista sea privado, de tal forma que la usuaria sienta un ambiente de confidencialidad. Sería importante tomar en cuenta que el lugar cuente con la suficiente luz y ventilación, esté aislado de otros sonidos y ambientado para acoger a la usuaria con calidez y confianza.

2.3. Los principios que guían la atención.

La experiencia de trabajo, en este tipo de servicio ha determinado que los principios orientadores de la atención sean:

- a. Enfoque de género.-** Significa tener conciencia de la construcción social dicotómica de varones y mujeres que coloca a éstas últimas en situación de desventaja frente a los primeros, provocando su discriminación en todos los ámbitos; lo cual conlleva a un accionar enfocado en evidenciar y cambiar dicha construcción dicotómica.
- b. Calidad y calidez.-** Implica que el acercamiento a la usuaria o el usuario que sufrió de violencia o maltratos debe ser en condiciones de respeto y confianza, de tal forma que se sienta suficientemente

²³ IBIDEM

cómoda como para poder expresar los detalles de su problema, lo cual en un ambiente rígido es difícil hacerlo. Esta característica del servicio de ninguna manera implica un desmedro de la calidad del mismo.

- c. Enfoque humanizante.-** El problema que trae la usuaria al servicio no es solamente un caso legal es sobre todo, una situación humana. El caso legal trae consigo una historia de vida que, en la mayoría de los casos es de maltrato, violencia y mucho dolor.
- d. Enfoque de derechos humanos.-** Hacer una mirada desde esta perspectiva, ayuda a tener una visión integral del caso y de la manera como se lo abordará.
- e. Uso de lenguaje sencillo.-** Hay que recordar que la usuaria no tiene porque saber el Derecho ni los términos que se utilizan en esta rama. Al tratarse de un servicio legal alternativo, el uso de un lenguaje claro es indispensable para hacer comprender a la usuaria el contenido de las leyes. La sencillez en el manejo del lenguaje no significa falta de solvencia sobre el tema.
- f. Saber escuchar.-** Se debe prestar atención a los planteamientos de la usuaria, interrumpiendo solamente para hacer preguntas que tengan relación con el caso expuesto y que tengan por objeto aclarar ciertos puntos. Es importante que la usuaria sienta que quien la escucha pone interés sobre lo que ella expresa.

- g. Confidencialidad.-** La seguridad de que se guardará reserva sobre el caso es un incentivo para que la usuaria exprese con confianza su problema; por lo que los casos abordados en el servicio legal deben ser tratados con confidencialidad.
- h. No juzgar y no culpabilizar.-** No es papel de la abogada/o hacer y emitir juicios de valor sobre el comportamiento de la usuaria y su experiencia de vida. Muchas mujeres abandonan sus procesos legales o, inclusive, se arrepienten antes de iniciar el proceso, ya sea por temor a ser agredidas, o por no tener el apoyo de sus familiares, o por miedo a no poder afrontar solas la carga económica ante una eventual separación, etc. Culpabilizar a una mujer por ello es intervenir sin un enfoque de género.
- i. Reconocimiento y manejo del miedo.-** Como ya se ha dicho, el miedo puede tener efectos paralizantes en las mujeres, que les impide actuar y/o tomar una decisión. Es importante estar atentas/os y reconocer cuando una mujer tiene temor y ayudarla a manejarlo, identificando los posibles apoyos con los que cuenta, que pueden ser un familiar, amigo/a, etc., y minimizando la dimensión de las presiones sociales, etc. A partir de este reconocimiento podemos ir midiendo el riesgo que corre la mujer y de esa manera pensar, en

forma integral, no sólo desde lo legal, lo que podemos hacer para ayudarla.²⁴

- j. Propiciar el desarrollo de habilidades.-** A diferencia de un consultorio jurídico común, la/el abogada/o de un servicio legal va desarrollando destrezas para ayudar a los o las usuarias, más allá de la atención legal. La visión de género nos permite ver que una mujer no se da cuenta de todas sus habilidades porque la socialización sexista le impide trabajarlas y potencializarlas. El espacio de la entrevista puede aprovecharse para ayudar a la mujer a encontrar habilidades que tiendan a su independencia y/o para levantar su autoestima.

- k. No compadecer.-** No es pertinente manifestar compasión por una mujer, aunque su situación sea conmovedora. Esa persona no necesita saber que, quien la escucha siente pena por ella. Todo lo contrario, necesita conocer sus derechos y que alguien la aliente a hacerlos efectivos.

- l. Ofrecer varias posibilidades.-** Una visión humana e integral del caso permitirá así mismo ofrecer a la usuaria más de una alternativa de solución, las cuales no necesariamente tienen que ser legales. Así, si la usuaria no logra tomar una decisión, pese a la situación de

²⁴ La/el abogada/o debería estar atenta/o al caso, a la situación por la que atraviesa la mujer, y ser perspicaz para reconocer el riesgo que corre la usuaria en ese momento y el que correría frente a determinada medida que se decida tomar para ayudarla e, incluso, frente a la falta de determinación para tomar una medida.

violencia que vive, puede planteársele solicitar apoyo psicológico; en determinados casos también se puede plantear recurrir a una ayuda de carácter social, como por ejemplo cuando se necesita un cupo para un refugio, etc. Es decir, las posibilidades a proporcionar pueden ser sólo legales o legales y de otro carácter, dependiendo del caso.

- m. No tomar la decisión por la mujer.-** Una vez que se ha escuchado detenidamente a la usuaria, se le ofrece las posibilidades de solución de su caso, realizando una explicación detallada de cada una, indicándole que es ella quien debe tomar la decisión. El voluntario, pasante de trabajo dirigido y la/el abogada/o no son autoridades por lo tanto no debe decirle a la usuaria que hacer, tampoco es saludable adoptar una actitud maternal y tratar a la usuaria como incapacitada, más bien se debe propiciar que la mujer tome su propia decisión.
- n. No dar consejos.-** En más de una ocasión la usuaria luego de exponer su caso, preguntará ¿En este caso, usted qué me aconsejaría?. Es necesario explicar desde el inicio de la entrevista que el voluntario, pasante de trabajo dirigido y la/el abogada/o no son consejeras/os y que su trabajo se limitará a explicar con claridad las alternativas de solución y a apoyarla en la que ella decida escoger.

- o. No recomendar el uso de tranquilizantes.-** Hay situaciones en que las mujeres llegan al servicio legal desbordadas por su problema, especialmente en casos de violencia. La depresión o crisis emocional impide mantener una comunicación con la usuaria, si bien suelen ser situaciones difíciles de manejar, jamás se debe recomendar el uso de tranquilizantes, lo cual sólo lo puede hacer un/a profesional de medicina quien deberá controlar su uso. Una simple sugerencia del uso de tranquilizantes puede ser muy peligroso.
- p. Participación de la usuaria.-** Los procesos legales pueden constituir procesos de cambio, por lo que es importante que la usuaria participe activamente de estos. Para ello, se debe invitar a la usuaria a acompañar a la abogada/o a las diligencias y realizar ciertos trámites de su caso que pueda hacerlos sola. Esto permitirá a la usuaria apropiarse de su caso y conocer las dificultades que se presentan en las diferentes instancias y la forma de solucionarlas.
- q. Interdisciplinariedad.-** El abordar el caso desde varias disciplinas es de gran valor para atacar el problema así como para tener resultados exitosos en los procesos legales. Es importante trabajar coordinadamente con profesionales de psicología, trabajo social, medicina legal, etc. Lamentablemente la falta de recursos impide que muchos servicios legales incluyendo lo centros integrados de justicia cuenten con este tipo de profesionales, sin embargo, puede

establecerse una coordinación con otros servicios u oficinas de apoyo que cuentan con estas ramas.

2.4. *Lo que puede resultar de la entrevista*

De la experiencia obtenida, pueden presentarse varias opciones:

1. Que la usuaria solamente recurra al servicio legal para realizar una consulta, que a su vez absuelta por el voluntario/a, pasante de trabajo dirigido y/o la/el abogada/o, satisfaga su expectativa.
2. Que, una vez que se ha expuesto las alternativas legales, la usuaria en la misma sesión tome una decisión. En este caso es recomendable solicitar toda la documentación que se necesite para entablar una acción legal y fijar una nueva cita para la elaboración y firma de la demanda u otro escrito. Sin embargo, en ocasiones se presentan casos que demandan actuar con suma urgencia, entonces la denuncia o demanda debe realizarse y presentarse inmediatamente.
3. Que se perciba que la usuaria no puede manejar sus sentimientos de temor, culpa y desvalorización, en cuyo caso se plantea como opción la remisión a algún servicio psicológico, para que se fortalezca anímicamente y en el futuro pueda tener condiciones para tomar una decisión.

4. Que se plantee como una posibilidad cierta, la solución del problema mediante una Resolución Alternativa de Conflictos (RAC); en cuyo caso se prepara con la usuaria los planteamientos y las alternativas posibles para la negociación.
5. Que la usuaria plantee que la/el abogada/o converse con la otra parte para hacerle saber que no se encuentra sola, generalmente se trata de sus parejas siendo así, se elabora una invitación para que asistan a una reunión con la/el conciliadora/o. Es necesario destacar que, especialmente al tratarse de violencia, este tipo de entrevistas no implican negociación, se trata más bien, de hacerle saber a la otra parte que la mujer esta respaldada y que cualquier acción legal que se inicie será abordada con profesionalismo y compromiso. Es decir, se trata de un acto de disuasión frente a cualquier hecho que violente los derechos de la mujer. Hay que insistir en que los actos de violencia no se negocian ni se median, mucho menos se concilian.
6. Puede también ocurrir que el servicio legal esté copado de casos o que el caso planteado esté fuera de su línea de acción, o que se requiera atenciones especializadas en otras áreas, como apoyos sociales, de tratamientos de adicciones, etc., en tales circunstancias se puede remitir a la persona a otro(s) servicios legales, psicológicos, sociales o de otro tipo de los cuales necesite la usuaria que sufrió violencia familiar o doméstica.

7. En ocasiones, será necesario convocar a familiares, amistades, compañeros/as de trabajo de la usuaria para integrarlos en el proceso, y plantearles la necesidad de contar con su apoyo.

Estas opciones, sin constituir una lista exhaustiva, son las más comunes.

3. La resolución alternativa de conflictos²⁵

Existen varias formas de resolver los conflictos entre las personas una de ellas, y la más conocida es la **judicial**; sin embargo, hay otras formas **alternativas** a un juicio para resolver las diferencias de intereses y proteger los derechos de las personas y en particular de las mujeres.

En los servicios legales alternativos, sin que constituya mediación en estricto derecho, en ocasiones, y cuando existe la posibilidad cierta de llegar a un acuerdo, se propicia el acercamiento de las partes para los resolver conflictos patrimoniales, personales o relativos a menores Por ejemplo: divorcio, disolución y/o liquidación de la sociedad conyugal, fijación de régimen de visitas o pensión alimenticia, etc., que les afecta; a esta forma de resolver los conflictos generados por éstos casos se la ha denominado resolución alternativa de conflictos o RAC.

La resolución alternativa de conflictos (RAC) es un mecanismo que busca un acuerdo entre las partes, sin necesidad de acudir a un juicio.

²⁵ Para el desarrollo de este título, y sólo para efectos del presente documento, en la RAC no se incluye la mediación y el arbitraje, cuya práctica tiene una regulación específica mediante la Ley de Arbitraje y Mediación y sus resultados sí tienen carácter vinculante.

En el caso de las mujeres que acuden a los servicios legales alternativos, el RAC puede llegar a constituir un gran beneficio puesto que, de resolverse su problema mediante esta vía, se evitarían los costos que representa un proceso judicial así como el desgaste emocional por el eventual enfrentamiento con la otra parte. Esta herramienta también ofrece otras ventajas, por ejemplo:

- La posibilidad de expresar las motivaciones y sentimientos de manera segura.
- Las partes interesadas van creando las soluciones, las mismas que son flexibles y menos duras que las decisiones judiciales.

La RAC tiene por objetivo enfrentar y atacar un problema, más no a las personas.

Aunque cada caso sometido a RAC puede tener connotaciones diferentes, de manera general podemos determinar algunas ideas para llevarla a cabo:

3.1. Ganar confianza

La confianza está referida en dos vías, por un lado se genera confianza en las personas con quienes se va a trabajar la RAC, a través de un trato cordial, sabiendo escuchar y garantizando confidencialidad; pero además se inspira confianza cuando se demuestra la solvencia sobre el tema que va a ser trabajado.

a. Preparar la Resolución Alternativa de Conflictos

a.1. Es necesario revisar toda la información que se tenga sobre el caso que se va a trabajar, puede tratarse de documentos públicos o privados, o simplemente de las referencias anotadas en la primera entrevista; además, es importante conversar, previamente a la reunión de RAC, con la usuaria para rescatar los aspectos más relevantes de su situación, que van a ser utilizados estratégicamente en la conciliación de los acuerdos, en favor de ella.

a.2. Al preparar la *Resolución Alternativa de Conflictos* es necesario tomar en cuenta lo siguiente:

- Las personas que recurren a la RAC esperan lograr una mejor alternativa con el acuerdo negociado que con un juicio.
- El problema sometido a RAC obedece a intereses distintos y a las razones que cada persona tiene para defender esos intereses.
- Es necesario identificar los posibles obstáculos que puedan entorpecer la RAC.
- Se puede plantear diversas opciones o soluciones válidas basadas en criterios objetivos y razonables.

b. Fijar las reglas de la reunión

Al iniciar la sesión de RAC es indispensable que las partes conozcan cuál va a ser el procedimiento a seguir, por ejemplo:

- Cada una de las partes tendrá oportunidad de hablar y explicar su posición, en tanto que la otra escuchará.
- Luego de que cada parte haya expuesto su punto de vista, se identificarán los problemas.
- Una vez identificados los problemas se procurará una solución a éstos.
- No se permitirá insultos o referirse a alguna de las partes utilizando frases descalificativas o amenazantes.

c. Mantener una comunicación fluida

Una vez expuesta las reglas de la reunión se inicia la sesión con la exposición de las partes, debiendo comenzar la persona que solicitó la RAC. Es indispensable escuchar atentamente las exposiciones, pues aunque creamos conocer lo que se va a decir, puede ser que surjan nuevos elementos que nos ayuden en la conciliación. Además, es importante, no solamente escuchar sino demostrar a las partes que se lo está haciendo con atención; se puede ayudar escribiendo los principales puntos tratados o realizando preguntas para aclarar algún aspecto tratado o que no se tenga la seguridad de haberlo entendido.

d. Resolviendo el conflicto

Una vez que con la exposición de las partes se ha identificado a los problemas, se debe plantear la propuesta de posibles soluciones, las mismas

que deben ya haber sido bosquejadas con anterioridad, lo que no implica que puedan plantearse nuevas propuestas, inclusive se puede pedir a las partes que aporten con ideas para llegar a la solución. Si el caso sometido a RAC contempla varios problemas es mejor ir dando solución a los menos complicados.

e. *Los acuerdos*

En caso de llegar a acuerdos es recomendable redactarlos inmediatamente en forma detallada y clara. Hay que recordar que estos acuerdos deben ser materialmente posibles. Una vez redactado el acuerdo debe entregárselo a las partes para que lo lean y lo firmen.

Si el acuerdo logrado por las partes consiste en un divorcio, es recomendable redactar inmediatamente la demanda y los asuntos complementarios relativos a la situación en que quedarán los/as hijos/as menores de edad, en el caso de haberlos; lo mismo si se trata de una pensión alimenticia o el régimen de visitas para los/as hijas/os.

En caso de no llegar a un acuerdo, o haberlo hecho en forma parcial, puede proponerse a las partes realizar una nueva sesión en los próximos días, para volver a trabajar todo el caso o los aspectos del mismo que no pudieron resolverse en la primera reunión.

A más de lo expuesto anteriormente se tomarán en cuenta los siguientes puntos:

- La *Resolución Alternativa de Conflictos* aquí planteada es un proceso previo a un acuerdo al que las partes acuden en forma voluntaria, lo que implica que pueden retirarse en cualquier momento.
- Jamás se puede conciliar sobre situaciones de violencia y maltrato, en cuyos casos se deben solicitar medidas de amparo o protección para la víctima; pues, de lo contrario se pone en peligro la vida y la integridad de la agredida.
- No se somete a RAC situaciones que constituyan delitos, como por ejemplo el incesto, la violación, las lesiones, etc. En estos casos se debe recurrir a la vía judicial.
- Los acuerdos a los que se llegan con la RAC no deben implicar lesión de derechos ni violación de normas legales.
- No se debe olvidar que generalmente, las mujeres que acuden al servicio legal, han sido víctimas de violencia, por lo que su participación en la RAC no es en igualdad de condiciones frente a su pareja. Es necesario apoyarla y no propiciar acuerdos que le signifiquen concesiones en desmedro de sus derechos.
- Los acuerdos a los que se llegan mediante esta forma de RAC no son judicialmente exigibles, salvo si se convierten en un instrumento jurídico, como un poder, un contrato, un acta de fijación de pensión alimenticia legalmente reconocida, etc.

Si bien es importante plantearse como meta de la RAC llegar a un acuerdo, no es menos importante concentrarse en los términos del mismo para no dejar a la parte más débil en desventaja.

4. El patrocinio de casos

El patrocinio de casos implica la intervención de la abogada/o para representar legalmente a la/el usuaria/o que sufrió violencia familiar o doméstica ante cualquier instancia jurídica o administrativa. El patrocinio se inicia:

- Porque la usuaria, luego de una o varias entrevistas, inicialmente en la plataforma de orientación jurídica ante el voluntario/a o pasante de trabajo dirigido, toma la decisión de hacerlo.
- Porque no se llega a ningún acuerdo mediante la resolución alternativa de conflictos.
- Porque el acuerdo llegado por las partes mediante la resolución alternativa de conflictos RAC es necesario “judicializarlo”, como por ejemplo un divorcio por mutuo acuerdo, un acta de fijación de pensión alimenticia, etc.

El patrocinio es la ocasión para poner en evidencia las manifestaciones sexistas en los componentes del Derecho, tratados en líneas anteriores. De igual forma, permite poner en evidencia la existencia y alcance de las normas contenidas tanto en instrumentos nacionales como internacionales, cuya utilización y vigencia es necesario impulsar.

El patrocinio de casos en defensa de los derechos de las mujeres constituye una oportunidad para incidir en el cambio de estereotipos; es decir, el patrocinio no es solamente un ejercicio legal sino también, un ejercicio político.

4.1. Lo que se debe hacer y tomar en cuenta para el éxito del patrocinio.

Criterios generales para el patrocinio de casos:

- a. Preparación de la estrategia.-** Todo patrocinio apunta a conseguir una determinada resolución, y para ello hay que seguir un camino que tiene varios tramos. Es importante, visualizar cada tramo del camino y planificar que es lo que se hará para continuar al próximo. Preparar la estrategia del caso implica programar cada etapa del proceso, preparando todos los elementos probatorios, doctrinarios, jurisprudenciales, etc., que apunten a conseguir la meta esto es, una resolución a favor de los intereses de la usuaria.

- b. Participación de la usuaria.-** Con el objeto de apropiarse a la usuaria del proceso de defensa y de ser actora del mismo, es conveniente pedir a la usuaria que realice ciertos trámites bajo la orientación de la/el abogada/o. Estas gestiones pueden consistir por ejemplo, en buscar pruebas (testigos/as, documentos, etc.) o dejar un escrito. Además es indispensable la participación de la usuaria en algunas diligencias, como audiencias, inspecciones judiciales, etc.

- c. Entrevistas con jueces/zas.-** Algunos casos implican no sólo el relacionamiento con los amanuenses sino con los/as mismos/as jueces/zas. Saber cuándo es el momento para provocar una entrevista con el/la juez/a dependerá en gran medida del criterio de la/el abogada/o; puede ser o bien para hacer conocer del servicio que se presta y la propuesta de un servicio legal alternativo, o para que se llame la atención a un/a amanuense por el retardo en la tramitación del caso u otra anomalía.
- d. Práctica honesta del derecho.-** Esto constituye uno de los principales aspectos alternativos de la propuesta de atención. Como se había mencionado, el patrocinio en defensa de estos casos es además un ejercicio político y desde este punto de vista, mediante la práctica alternativa del derecho se debe cuestionar prácticas de corrupción, denunciándolas por un lado y, por otro, no involucrándose con ellas.
- e. Trabajo interinstitucional.-** En ocasiones llegan a los servicios legales casos que por su gravedad o circunstancias que lo rodean rebasan la capacidad de atención de la/s profesional/es, en cuyo caso se puede proponer la posibilidad de trabajar coordinadamente con otras organizaciones o servicios legales y presentar el caso en forma conjunta ante las instancias respectivas. La experiencia demuestra que ésta es una forma exitosa de defender los derechos

de una persona y además una estrategia que puede llegar a provocar incidencia favorable en la opinión pública.

f. Invocación de normas de derechos humanos.- A pesar de que la Constitución Política de la República determina que el más alto deber del Estado constituye el respetar y hacer respetar los derechos humanos, este precepto está ausente del análisis de la mayoría de los operadores de justicia. Por tal razón es importante el manejo de las normas de derechos humanos en general y de las mujeres en particular, así como su utilización en las demandas y alegatos tanto orales como escritos, pues es una oportunidad para evidenciar los compromisos adquiridos por el Estado, ya sea a través de la norma constitucional o de los instrumentos internacionales de derechos humanos, que en nuestro ordenamiento tienen rango supralegal. El uso de estas normas es una manera de exigir que los/as operadores de justicia se pronuncien sobre ellas y así ir generando jurisprudencia.

g. Utilización de mecanismos internacionales de protección de derechos.- A partir de la reunión preparatoria a la Conferencia Regional de Derechos Humanos, en 1992, se estableció la conveniencia de que las organizaciones que trabajan por la defensa de los derechos de las mujeres comiencen a familiarizarse con todos los instrumentos de Naciones Unidas y del Sistema Regional, para

empezar a trabajar con casos tipos, como una estrategia más amplia de promover los derechos de las mujeres.

Dentro del Sistema de Naciones Unidas, la Convención sobre Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) y su Protocolo Facultativo, permite la presentación de casos individuales ante el Comité de la CEDAW.

Por otro lado, en el Sistema Interamericano, la Convención Americana sobre Derechos Humanos y la Convención Belém do Pará, posibilitan la presentación de casos ante la Comisión Interamericana de Derechos Humanos y, eventualmente, ante la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

Una de las ventajas de la utilización de estos mecanismos es que, a partir de un caso particular se coloca en el ámbito internacional una problemática, relacionada a los derechos de las mujeres y obliga al Estado a contraer medidas no solamente frente a ese caso sino frente a la problemática. Además, también el Estado se ve obligado a la reparación del daño a la víctima de la violación del derecho.

El mantener un proceso en instancias internacionales requiere de recursos, pues suelen resultar muy costosos; sin embargo, se puede buscar alianzas con organizaciones internacionales que tienen mucha experiencia en llevar este tipo de casos por ejemplo: Human Rigths Watch, Amnistía Internacional, CLADEM, CEJIL, etc.

Conocer bien los instrumentos, mecanismos y órganos de las Naciones Unidas concebidos específicamente para defender los derechos de la mujer, significa

establecer nítidamente la responsabilidad del Estado por no garantizar la vigencia y el ejercicio de los derechos humanos. Frente a “la comunidad, el Estado se verá en la obligación de exigir un adecuado funcionamiento de sus instancias y de sus funcionarios”²⁶.

5. Reflexión final

Es importante tomar en cuenta que las personas que trabajan permanentemente en atención a víctimas de violencia intrafamiliar y de género, se ven expuestas a un paulatino desgaste emocional por lo que requieren recibir apoyo terapéutico, preferiblemente psicológico, para protegerse y reforzarse emocionalmente; de allí que, se recomienda acudir a centros o profesionales especializados/as y en lo posible, que tengan experiencia en el tratamiento de esta temática.

Por otro lado, es frecuente que las personas que atienden en estos servicios legales tengan que afrontar situaciones en que la usuaria llega desbordada emocionalmente por su problema, inclusive en estado de crisis, lo cual debe ser manejado cuidadosamente, por lo que también se recomienda solicitar, a una profesional en psicología, pautas para enfrentar estas situaciones.

²⁶ CRLP, CLADEM, CEJIL “Tal vez yo tenía derecho: Un caso de violación sexual ante la Comisión Interamericana de Derechos Humanos”

CONCLUSIONES

Después de haber realizado un análisis y descripción general del Programa Nacional Centros Integrados de Justicia, en cuanto a sus objetivos y estructura funcional, así como las funciones desarrolladas por los voluntarios y pasantes de trabajos dirigidos en cada Centro Integrado de Justicia de la ciudad de El Alto, asimismo la forma de atención legal y el procedimiento que se debe dar en casos de violencia intrafamiliar y de género de parte de los voluntarios y pasantes de trabajos dirigido en los centros integrados de justicia; se tiene las siguientes conclusiones:

1. La gran importancia del Programa Nacional Centro Integrado de Justicia, y la función social que cumple los Centro Integrado de Justicia de la ciudad de El Alto, buscando viabilizar el acceso a la justicia de los sectores vulnerables de la sociedad boliviana, por intermedio de los servicios que ofrece a toda la ciudadanía, en un marco de respeto a los derechos fundamentales de todas las personas.
2. La necesidad de optimizar los servicios brindados por los Centros Integrados de Justicia, en beneficio de toda la población boliviana, en especial a las personas que sufren violencia intrafamiliar, buscando obtener una mejor y eficiente atención al público, por parte de los voluntarios y pasantes de trabajos dirigidos que desempeñan sus funciones en esta institución.
3. La existencia de un vacío, en cuanto al procedimiento de la atención legal a las personas que sufren violencia; es decir, la atención desarrollado por los

voluntarios y pasantes de trabajos dirigidos de los Centros Integrados de Justicia de la ciudad de El Alto, los mismos que no cuenta con un instrumento en el cual se determinen, los procedimientos a seguir en cuanto a la atención legal que se debe brindar a los usuarios que sufren violencia intrafamiliar.

4. La necesidad de un manual para los voluntarios y pasantes de trabajos dirigidos que sea claro, concreto y que regule aspectos como: los objetivos del Programa Nacional Centro Integrado de Justicia, así como los procedimientos de la atención legal y funciones que deben cumplir los voluntarios y pasantes de trabajos dirigidos, a momento de proporcionar orientación jurídica, realizar atenciones directas, elaborar cartas y memoriales, revisar documentos, expedientes y gestionar acciones para la restitución de derechos a las personas que sufren algún tipo de violencia, esto para el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, en beneficio de la institución y por ende de todo los usuarios de los Centro Integrado de Justicia.
5. La importancia de un manual de atención y procedimiento legal en casos de violencia intrafamiliar y de género por parte de los voluntarios y pasantes de trabajos dirigidos de los Centros Integrados de Justicia, que regule todo el trabajo desarrollado por los mismos, llenándose el vacío con el que cuenta al presente los Centros Integrados de Justicia y de esta forma poder optimizar los servicios que brinda esta institución.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Se recomienda:

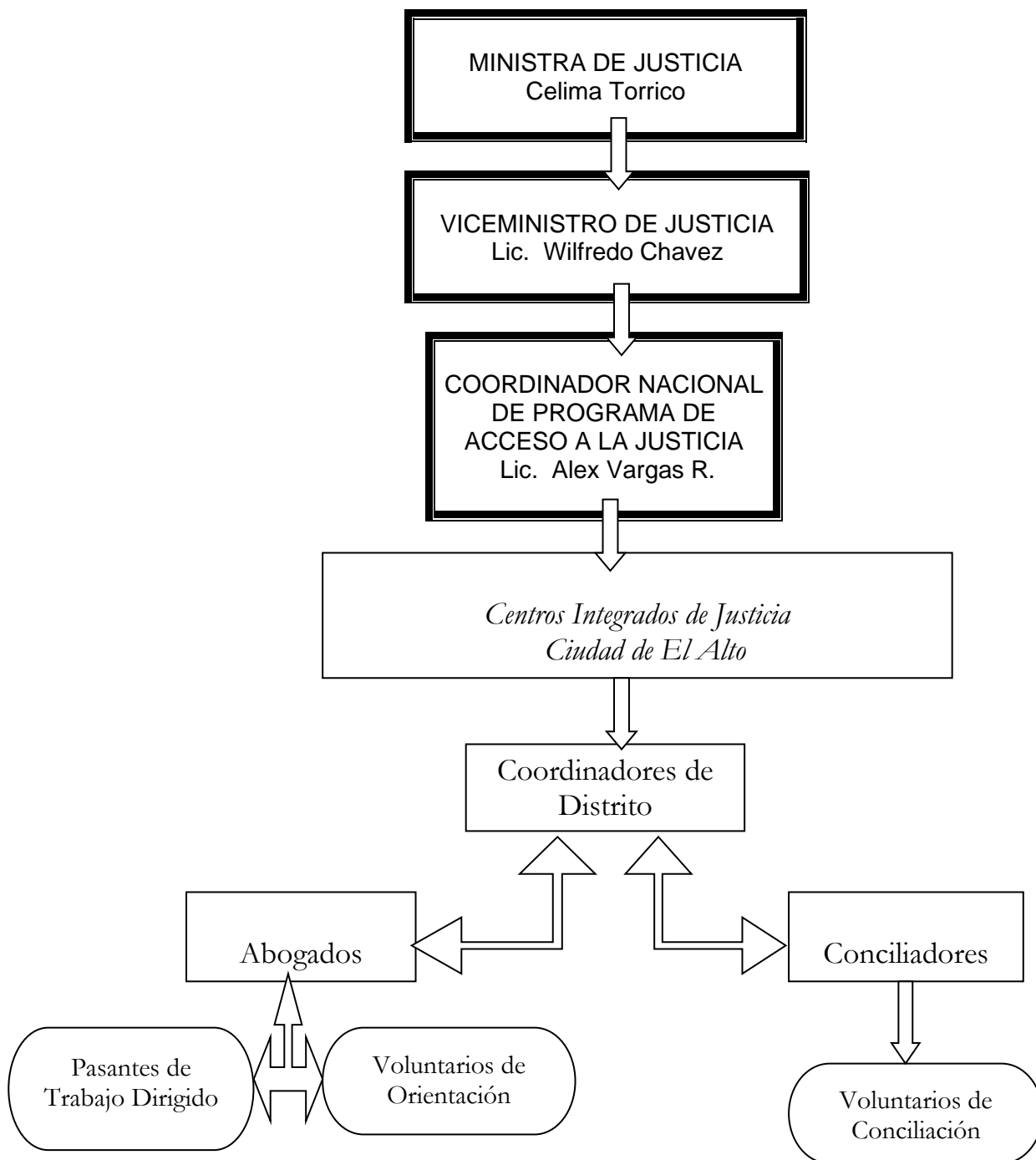
1. La urgencia de implantar el manual de atención y procedimiento legal propuesto, para el personal que atiende a los usuarios que sufren violencia intrafamiliar en los centros integrados de justicia estableciendo el procedimiento de trato a los o las usuarios (as), ya que esto permitirá un atención más homogénea a los o las usuarios (as) y un mejor servicio.
2. Poner en vigencia el manual de atención y procedimiento legal en caso de violencia intrafamiliar y género, en los Centros Integrados de Justicia ya que así se podrá brindar un servicio homogéneo pero especializado, es decir, una mejor atención y servicio para las personas que sufren algún tipo de violencia intrafamiliar.

Se sugiere:

3. Realizar estudios e investigaciones sociológicas y económicas, para una adecuada apreciación cultural sobre las causales más frecuentes del porque en la ciudad de El Alto se desarrollen más casos de violencia intrafamiliar y de género, asimismo ver la forma de disminuir éstas, mediante programas de capacitación e información ciudadana.

ÍNDICE DE NOMBRES HONOMÁSTICOS O DE CUADROS

1. Organigrama del personal a cargo de los Centros Integrados de Justicia dependiente del Ministerio de Justicia.



BIBLIOGRAFÍA

a) Libros

- CABANELLAS, Guillermo de T., Diccionario Jurídico Elemental, Editorial Heliastas S.R.L., Buenos Aires – Argentina, 1993.
- CABANELLAS, Guillermo., Diccionario de Ciencias Jurídicas Políticas y Sociales, 26ª Edición, 2004.
- DEFENSOR DEL PUEBLO, Ley contra la violencia doméstica, Primera Edición, La Paz – Bolivia; 2002.
- GROSMAN, Cecilia P., Violencia en la familia: la relación de pareja, Primera Edición, Buenos Aires – Argentina; 1989.
- JIMENEZ, Sanjinés Raúl; Lecciones de Derecho de Familia y Derecho del Menor, Segunda Edición 2006, Tomo II.
- MINISTERIO DE SALUD Y DEPORTES, “Salud y Violencia intrafamiliar lo que debemos saber”, Primera Edición, La Paz – Bolivia, 2002.
- MINISTERIO DE DESARROLLO SOSTENIBLE Y PLANIFICACIÓN, Viceministerio de Asuntos de Género, Generacionales y Familia, “Bolivia 5 años después de Beijing, Poder, Oportunidad y Autodeterminación para las mujeres en el siglo, Primera Edición, La Paz – 2000.
- ROTKER, Susana Edit, Ciudadanías sin miedo, Primera Edición - 2002.
- SOLEDISPA, Toro Azucena y GARBAY, Mancheno Susy, Atención Legal a las personas que sufren Violencia Intrafamiliar, (CEPAM), Primera Edición, Quito - Ecuador, Mayo 2004.

- TABORGA, Celia y RODRIGUEZ, Loida Enfoque de Género “Manual de Capacitación” Primera Edición La Paz – Bolivia, 1999.

b) Códigos y Leyes

- BOLIVIA, Ley N° 2650 de 13 de abril de 2004, Constitución Política del Estado, Gaceta Oficial de Bolivia, Bolivia, 2004.
- BOLIVIA, Ley N° 3351 de 21 de Febrero de 2006, Ley de Organización del Poder Ejecutivo, Gaceta Oficial de Bolivia, Bolivia, 2006.
- BOLIVIA, Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, Ley de Procedimiento Administrativo, Gaceta Oficial de Bolivia, Bolivia, 2002.
- BOLIVIA, Reformas a la Ley de Organización Judicial, Ley N° 3324 de 18 de enero de 2006, Gaceta Oficial de Bolivia, Bolivia, 2006.
- BOLIVIA, Decreto Supremo N° 28586 de 16 de enero de 2006, Gaceta Oficial de Bolivia, Bolivia, 2006.
- BOLIVIA, Ley N° 1674 Contra la Violencia en la Familia y Doméstica y su Decreto Supremo N° 25087 de reglamentación, Gaceta Oficial de Bolivia, 1995.

c) Artículos y Separatas

- CENTROS INTEGRADOS DE JUSTICIA, Reportes de Resultados 2005-2007.
- CIOCC, Resumen Estadístico 2004 – 2005, La Paz - Bolivia, 2005.

- DERECHOS HUMANOS, Lagarde, Marcela. Identidad de Género y Derechos Humanos, en Estudios Básicos de Derechos Humanos IV. IIDH. San José, Costa Rica. 1996.
- QUE INTERESANTE, Facio Montejo, Alda. El principio de igualdad ante la ley. Conferencia presentada en el III Curso Internacional Mujer y Derechos Humanos.

d) Sitios Web

- Diccionarios.com
<http://www.diccionarios.com>
- Justicia Viva
<http://www.justiciaviva.org.pe>
- Lycos
<http://www.Usuarios.lycos.es>
- Ministerio de Justicia
<http://www.justicia.gov.bo/>
- Revista Jurídica Cajamarca
<http://www.ceif.galeon.com>
- Todo el Derecho
<http://www.todoelderecho.com>

ANEXOS

- 1.** Formularios de Orientación Jurídica.
 - a. Boleta de orientación Ciudadana.
 - b. Formulario de orientación en el sistema SIECIJ.
- 2.** Boleta o formulario de remisiones.
- 3.** Formulario de Acercamiento a la Justicia Formal Patrocinio Legal.
- 4.** Boleta de salida.
- 5.** Formulario de la Unidad de Conciliación.