

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



MONOGRAFÍA
“SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN Y
ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS DE
VIOLENCIA”

Institución: Ministerio de Justicia
Tutor Académico: Dr. Juan Ramos Mamani
Postulante: Valeria García Meza Ballesteros

LA PAZ – BOLIVIA

2009

Dedicatoria:

A mis queridos Padres y Hermano, los cuales me apoyaron

en todo momento de mi permanencia en la Universidad.

Agradecimiento:

A mi Padre Celestial, porque todo lo que soy se lo debo a él

y a todas las personas que contribuyeron en este trabajo.

INDICE GENERAL

Pág.

Dedicatoria

Agradecimientos

Introducción.....1

CAPITULO I

**MODELOS DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DE
VIOLENCIA.....4**

1. Triangulo estructural de un modelo de atención a la víctima de violencia.....5
2. Servicios de apoyo a las víctimas.....7
 - 2.1. Asesoría legal.....7
 - 2.2. Apoyo durante la investigación del delito hasta la etapa del juicio.....9
 - 2.3. Ayuda psicológica a las víctimas.....11
 - 2.4. Atención médica a las víctimas.....14
 - 2.5. Servicios funerarios.....15
3. Apoyo posterior a la sentencia del caso.....15

CAPITULO II

CONSIDERACIONES EN FUNCIÓN DEL MARCO JURÍDICO

1. Adecuación de la norma constitucional.....19
2. Elaboración de la normativa que regulara el sistema nacional de protección y atención a la victima de los delitos de violencia.....22
3. Detección y corrección de las fallas jurídico – penales que permitan evitar la impunidad del delito.....23
4. Promover el estudio victimológico para que pueda posteriormente anexarse al expediente.....25

CAPITULO III

ASISTENCIA VICTIMAL INTEGRAL

1. Atención directa a la victima de delitos de violencia.....27
2. Persecución de los ilícitos.....27
3. Registro de datos.....29
4. Difusión de los datos.....29
5. Centros de atención a las víctimas de delitos de violencia.
6. Sistema nacional de atención y protección a las víctimas de delitos de violencia.....30

CAPÍTULO FINAL

**INSTITUCIONES DEL ESTADO RELACIONADAS CON LA
ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO.....34**

CONCLUSIONES.....34

ANEXOS.....38

INTRODUCCIÓN

La presente monografía en pro de las víctimas de delitos de violencia, tiene como principal punto de partida la agenda del Séptimo Congreso de las Naciones Unidas de Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente, celebrado en Milán, Italia, en 1985. En este, se emite la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder. La cual había sido redactada en Zagreb en uno de los simposios de la Sociedad Mundial de Victimología, en donde se consideró muy importante que hubiera algún documento internacional que guiara tanto los criterios técnicos como los valores y los principios de todo este movimiento social mundial por las víctimas del delito.

Cabe mencionar que quienes participaron de manera importante para que este documento de Zagreb llegara a las Naciones Unidas y fuera aprobado, no sólo eran técnicos o teóricos del tema, sino también eran familiares de víctimas. Por ejemplo, los familiares de niños muertos atropellados por personas que conducían en estado de ebriedad formaron una asociación civil; las víctimas del holocausto formaron otra; algunas víctimas atendidas en la Cruz Roja nacional e internacional se asociaron también; y todos esos grupos han significado el esfuerzo básico para que estos temas, hayan avanzado en la agenda internacional. Podemos decir entonces que es muy benéfico que haya teóricos, penalistas, criminólogos y ahora victimólogos que estudien este tema, pero nunca debemos olvidar la voz de las propias víctimas, la cual es fundamental en la redacción de este tipo de documentos.

Es así como la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder

(1985), se convierte en la principal aportación de las Naciones Unidas al mundo, conociéndosele desde entonces como la "Carta Magna de los Derechos de las Víctimas" a nivel internacional, con definiciones y alcances más amplios que los planteados por el Derecho penal.

Posteriormente, el Consejo Económico y Social de la ONU, en su resolución 1990/22, del 24 de mayo de 1990, reconoció la necesidad de realizar esfuerzos continuados para dar efecto a la Declaración y adaptarla a las diversas necesidades y circunstancias de los diferentes países. En esa reunión se aceptó que a pesar de existir la Declaración desde 1985, esta no era suficiente, pues no es vinculante ni coercitiva, ya que no tiene la categoría de Convención o de Tratado; se consideró entonces prioritario delinear cómo íbamos nosotros a realizar el trabajo, o mejor dicho, a llevarlo a la práctica. Así que se creó lo que se llama el Sistema Nacional de Protección y Atención Integral a Víctimas de Delitos de Violencia, el mismo es un proyecto modelo para el establecimiento de servicios a las víctimas en un contexto de desarrollo sostenido.

CAPÍTULO I

MODELOS DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DE VIOLENCIA

1.- Triangulo estructural de un modelo de atención a la víctima de violencia

Para que un modelo de atención cumpla con las características del Sistema Nacional de Protección y Atención Integral a Víctimas de Delitos de Violencia y para que al mismo tiempo pertenezca al Ordenamiento Jurídico Boliviano, inicialmente se requiere abordar tres aspectos:

- a) Que la legislación lo establezca y nos de la amplitud del mandato para realizar este trabajo. En cualquier lugar que se instale un centro de atención se debe dar al profesional la facultad para actuar. Por ejemplo, en una dependencia de la policía nacional, en el Seguro Social, en una iglesia, en una escuela, siempre deberá haber un mandato, un reglamento, una ley orgánica, o algún otro instrumento que fundamente la creación de ese centro de atención.

- b) Una concertación social que permita que la sociedad civil conozca y colabore en el servicio de atención a víctimas. La sociedad tiene el derecho y la obligación de conocer este tipo de proyectos, tiene que avalarlos, dar opiniones. Por ejemplo, si se va a conformar un centro de atención en un condominio, se tiene que hablar con la junta de vecinos para que ellos analicen las ventajas y lo permitan, de lo contrario, si se hiciera de manera vertical y unilateral, estaríamos actuando en contra de los principios democráticos.

c) Que el servicio reúna las condiciones mínimas de:

Una normatividad interna.

Personal especializado y sensibilizado.

Espacio físico con instalaciones adecuadas.

Un manejo estratégico de la información.

En este tercer aspecto nos referimos a la normatividad minuciosa de cómo se debe atender a las víctimas, los objetivos, los mecanismos, en fin un ordenamiento que no deje lugar a dudas.

Nos referimos también a una instalación adecuada, no es posible que sólo se improvise una mesa y una silla para que el Ministerio Público preste el servicio a las víctimas; la cuestión del espacio físico es sumamente delicada debido al tipo de personas que acudirán a él.

Debe haber privacidad, es preferible que haya una mesa redonda ya que estamos muy acostumbrados a sentarnos atrás de un escritorio y eso nos aleja simbólicamente de la víctima, deben evitarse las instalaciones cerradas, insalubres, indignas.

También se hace referencia a la necesidad de un personal estrictamente seleccionado, capacitado y sensibilizado y finalmente a la trascendencia de la información que ingresa y que se estará utilizando a diario, pues a veces se toman videos, audio o fotografías de las víctimas y ese material se debe manejar con discreción y confidencialidad.

3. Servicios de apoyo a las víctimas

Son múltiples los modelos de atención que pueden existir, todo depende de la institución en la que se sitúen, pueden surgir en una iglesia, en una dependencia de la policía nacional, en una organización no gubernamental, en una clínica de urgencias, en una organización sindical, en un consulado, etcétera, así que los objetivos del centro pueden tener diversos matices, pero existen algunas constantes que deben tomarse en consideración:

- Una investigación empírica que informe la tipología de víctimas que se recibirán en el Centro.
- Una investigación sobre las características y la influencia de los victimarios.
- La necesidad de un local adecuado en la zona de la institución.
- La selección y capacitación del personal con base en los resultados de esas investigaciones.

Sin embargo, cualquiera que sea la naturaleza de la institución que albergue un Centro de Atención a la Víctima, los servicios mínimos de apoyo que se les debe brindar son los siguientes:

3.1. Asesoría legal

¿Cómo tenemos que brindar el servicio? ¿Cuáles serían los parámetros generales de los Centros de Atención a Víctimas del delito? Un centro de atención, siempre, en

cualquier lugar que esté ubicado, va a terminar dando asesoría legal. Por ejemplo, si la víctima llega a una parroquia a un grupo patronal, empresarial u otro, luego de haber sufrido un delito, lo que más le interesa son los elementos legales, el aspecto jurídico para decidir si procede o no y qué ventajas y desventajas puede tener, en fin, los alcances que tiene el delito y la acusación.

Aquí se debe recalcar que la garantía de asistencia a las víctimas, la asesoría jurídica a las víctimas de la que habla nuestra Constitución Política no la puede dar el gobierno por sí solo, es decir deben participar diversas instancias, todos tenemos que estar atentos en esta tarea, la Comisión de Derechos Humanos del Congreso Nacional, el Ministerio de Justicia, La Brigada de Protección de la Policía Nacional, cada una de esas áreas tiene cierta responsabilidad.

Ahora bien, imaginémonos un área de asistencia legal en el Seguro Social, los médicos no saben más que las generalidades, no saben cómo actuar correctamente en asuntos legales, cómo proteger evidencias, no saben cómo presentarse en los juicios en los que son citados o cómo hacer la denuncia de un delito del cual tengan conocimiento, incluso a veces no dan conocimiento a las autoridades para no asistir al juzgado y todo esto está generando una impunidad terrible. Es evidente entonces que tenemos que brindar asesoría legal, tenemos que apoyar en la investigación del delito y durante todo el enjuiciamiento.

El Ministerio Público debe ser responsable de la obligación que le marca la Carta Magna. Desde que inicia la averiguación previa el Ministerio Público debe informar a la víctima del delito las garantías a que tiene derecho. Todo aquél que tenga en sus manos una averiguación previa deberá revisar que contenga la mención de haberle comunicado a la víctima de delito de violencia sobre sus derechos constitucionales, asistencia jurídica, atención médica, atención psicológica, etcétera; a fin de que conozca la trascendencia jurídica de los hechos y quien no lo haga está violando derechos humanos fundamentales.

Si el Consejo de la Judicatura hiciera una revisión de todas las averiguaciones previas, veríamos que muchas de ellas tienen errores y omisiones; y por tanto se ha dejado desprotegida a la víctima, las víctimas pueden interponer una queja respecto de esas omisiones para el efecto de hacer válidos sus derechos. Por eso afirmo, hasta que no se concluya el procedimiento no se puede terminar la atención a la víctima.

2.2. Apoyo durante la investigación del delito hasta la etapa del juicio

La víctima del delito se muestra temerosa de la terminología legal y que lo más difícil para la víctima es carearse con los delincuentes, por ello necesita apoyo prácticamente durante todo el proceso penal y aún después. A veces se abusa de ella precisamente por no

contar con apoyo de alguna persona o institución que por lo menos la oriente.

Es por ello que se debe crear una repartición especializada dentro del Ministerio de Justicia, para contactar a las víctimas, darles el espacio para coadyuvar con la averiguación, atender sus inquietudes, solicitar al juez el apoyo necesario; pero muchas veces no les interesa realmente lo que pasa con la víctima, sólo se concentran en el delincuente.

Es así como las organizaciones civiles y la Comisión de Derechos Humanos, pueden instrumentar programas para acompañar a las víctimas a los tribunales, como es el caso de las víctimas de delitos sexuales, en estas las audiencias deberían ser públicas y no así privadas, no obstante, a veces ha sido contraproducente.

Hubo un caso de una chica que fue violada y trataron de entrar a la diligencia un grupo de apoyo psicológico que la acompañaba y un asesor legal, pero el juez determinó que no podía entrar nadie porque la audiencia debía ser privada y no habían coadyuvado con el Ministerio Público. Entonces el delincuente pudo gritarle desde las rejas una serie de improperios a la chica durante nueve horas, amenazándola de muerte. Comenzando la audiencia, el juez se retiró y dejó al secretario, sin suspender la diligencia. Pareciera que las audiencias deben ser públicas para que por lo menos la víctima cuente con sus grupos de defensa, grupos que la asistan, la apoyen, porque en la

mayoría de los casos la víctima no entiende la terminología jurídica.

2.3. Ayuda psicológica a las víctimas

El grupo de psicólogos debe asistir emocionalmente a la víctima, pero además tiene que ir detectando algunos elementos que sirvan a la persecución del delito, ello redundará en la procuración de justicia.

Debe atender a aquellas frases que está diciendo la víctima, en sus momentos de estrés postraumático que nos puedan dar evidencias. En la investigación los psicólogos no pueden constreñir su trabajo a la cuestión meramente psicológica del trauma que vive la víctima, sino que deben informar a la policía los datos relevantes.

Esto significa que debe haber una absoluta coordinación entre el personal de la Policía Nacional. Por una parte se da atención asistencial a las víctimas, esta atención es adicional, trasladamos a la víctima y le damos ropa, le proveemos de alimentos, un teléfono para que se comunique con sus familiares, etcétera, esto nos da un perfil social de la brigada de protección, pero por otra parte, que no se soslayen los derechos de la víctima en su relación con el Ministerio Público, es decir que no se olvide la investigación criminal.

Si el sistema se aplica en las dependencias de la policía nacional, se debe tratar de dar una adecuada atención a

las víctimas del delito de violencia, para coadyuvar en la investigación con el Ministerio Público y se van a promover las medidas de reparación del daño. Esto significa que estamos, por un lado, atendiendo al ciudadano victimado y por otro, cumpliendo con nuestra obligación de investigación del crimen para la impartición de justicia.

Imagínense dedicarnos solamente a la investigación criminal, la víctima no cooperaría con nosotros, si nosotros llegamos a hacer una aprehensión y lo hacemos maltratando a la víctima de un secuestro, dañando el inmueble y los muebles y, por si fuera poco, los policías destruyen las evidencias por descuido o por ignorancia, seguramente las víctimas decidirían no proseguir con la investigación; primero, por temor a los delincuentes y segundo, por el mal trato de parte de los policías. En otro ejemplo, una chica que fue violada en un reclusorio se inconformaba y con toda la razón, de que la reconstrucción de los hechos fue peor todavía, pues le exigieron se acostara sobre el piso y ante tantos cuestionamientos, ella volvió a padecer psicológicamente toda la agresión. Entonces debemos tener el cuidado y la medida para realizar nuestras funciones adecuadamente.

Imagínense ahora dedicarnos únicamente a la atención de la víctima. En un caso de secuestro, el chofer de la víctima nos decía que le habían ofrecido un millón de dólares por la cabeza de su jefa, él había aceptado, pero se arrepintió y dio parte a las autoridades; entonces se propuso a la víctima que simulara el secuestro y le aseguraba un

operativo exitoso para la captura de la banda y le garantizábamos su integridad. Para decirle eso a una víctima necesitamos trabajarlo muy bien, ella aceptó y se detuvo a los secuestradores. Debemos ser muy responsables del asunto y por supuesto si falla la policía y falla la víctima todo se viene abajo; y si no contamos con la cooperación de personal eficiente, no protegemos adecuadamente a la víctima. Son decisiones operativas muy delicadas que se pueden arriesgar cuando se tiene personal realmente capacitado y profesional.

Debemos por ello cubrir los dos objetivos con equilibrio de lo contrario nos quedaríamos en lo que es un modelo asistencial, que no es propiamente función del Ministerio de Justicia. Es muy bueno que se le provea a la víctima de otro tipo de servicios como ser una canasta básica, los servicios funerarios, que se le canalice para recibir atención psicológica y médica y demás, pero si olvidamos la persecución del delito estaríamos generando una gran impunidad.

Por estas razones, la atención a las víctimas tiene una naturaleza diferente no puede ser solo un modelo asistencial. Recordemos que la asistencia social, va dirigida en muchos casos a grupos vulnerables, a aquellos que no pueden salir adelante por sí mismos por tener alguna discapacidad económica, física o social y es como el Estado dirige servicios especiales para discapacitados, ancianos, niños en riesgo, grupos de la calle, etcétera.

Es por ello que se busca otro objetivo, justicia y ésta se otorga desde el momento en que se hacen valer las garantías individuales de la víctima en la averiguación previa y en el procedimiento penal mismo.

3.4. Atención médica a las víctimas

¿Cómo vamos a asistir médicamente a las víctimas? El Centro tendrá un área de revisión física, pero desde luego, esta atención médica será a propósito del delito que se persiga, es decir, esa área tendrá que recabar algunas evidencias que ayuden a la averiguación criminal.

Los médicos forenses no deben dar medicamento a las víctimas y enviarlas a casa. El médico forense debe explorar a la víctima y al momento recabar evidencias y pedir que la protejan; si es buen médico legista pregunta por la ropa de la víctima y coadyuva con todo el equipo interdisciplinario a fin de reunir las evidencias del crimen lo antes posible; es esta otra manera de apoyar a la víctima.

También es necesario promover la atención médica de urgencia y contar, por lo menos, con números telefónicos y direcciones de los servicios de emergencia en el municipio. De lo contrario, se está incurriendo en responsabilidad pues si llega una víctima desangrándose debe ser canalizada inmediatamente a una clínica u hospital. En ocasiones llega una víctima a las agencias del Ministerio Público creyendo que ahí le vamos a dar atención médica y puede haber consecuencias fatales. Por ejemplo, en una

ocasión llegó una señora a una dependencia de la Policía Nacional, con una bebé que venía desflorada, desangrándose; se le dijo que no era ese un lugar hospitalario; no obstante se pidió inmediatamente una ambulancia pero por desgracia la niña falleció en el traslado. La población no sabe que cuando llega ahí no se les va a dar la atención médica de alto nivel, sino sólo la canalización correspondiente. En ese caso la trabajadora social que la recibió tuvo responsabilidad por no dar atención adecuada, propiciando que pasaran quince minutos que eran vitales para un traslado. Por ello tenemos que actuar con precisión y rapidez.

3.5. Servicios funerarios

Por supuesto, me refiero a la ayuda económica que se les pueda brindar a los familiares de la víctima, en caso de haber fallecido. Algunas familias son de alto nivel económico, por lo que el pago de los servicios funerarios no representa problema. Pero para algunas otras familias, numerosas o de escasos recursos, el pago de estos servicios es una angustia muy grande, la cual podrían superar de manera sencilla si se les provee de las facilidades para ello, ya sean económicas o de tramitación.

4. Apoyo posterior a la sentencia del caso

Hasta hoy, se ha dado énfasis a la atención que debe recibir la víctima desde el inicio de la averiguación previa y durante el proceso penal en que se ve involucrada, pero la atención a

víctimas debe ir más allá, debe abarcar el tiempo en el que se extienden los daños sufridos por la víctima.

La víctima sufre daños físicos, psicológicos, sexuales, financieros y otros, tanto en su persona como en su entorno familiar, laboral y otros, estos daños pueden tener secuelas por mucho tiempo, por lo tanto es incuestionable que la víctima debe seguir siendo atendida aun después de la sentencia que recae al caso, sobre todo en los rubros de medicina, psicología y trabajo social.

Para tal efecto, podemos proponer lo siguiente:

Un servicio de emergencia para que las víctimas sean atendidas en todo el país las 24 horas, a fin de que se capten sus datos y se canalicen a los servicios especializados según corresponda el caso.

Servicios periciales en cada unidad del Centro para que los especialistas en criminalística general, grafología y en retrato hablado, acudan al lugar en que se cometieron los hechos.

La impartición de cursos sobre mediación entre la víctima y el victimario, para tratar de llegar a la conciliación, en los casos de delitos menores.

Los servicios de prevención del delito son muchos y muy diversos. Podemos empezar con dar ayuda psicológica de emergencia a las víctimas, pero en un área -ya sea en la Policía, en los tribunales o en el Ministerio de Justicia, a la que puedan acudir las víctimas a cualquier hora, durante las 24 horas. No podemos decir "ya está cerrado".

También proponemos una agencia del Ministerio Público móvil. Una camioneta provista de lo necesario para atender a las víctimas, proteger las evidencias clasificándolas y refrigerándolas; en fin para recabar el mayor número de pruebas del delito. Tal vez sea necesario concertar con grandes empresarios para allegarnos de unidades móviles.

CAPÍTULO II

CONSIDERACIONES EN FUNCIÓN DEL MARCO JURÍDICO

Podemos identificar las siguientes necesidades en lo que al aspecto jurídico se refiere:

1. Adecuación de la Norma Constitucional

Uno de los principales problemas de la administración de justicia en materia penal, ha sido la deficiente atención que presta el Estado a las víctimas de delitos, entre ellas, a las víctimas de violencia y agresión sexual, cuya integridad sexual, corporal, moral y psicológica se ha visto violentada por la comisión de una agresión que, además, debe afrontar las insuficiencias operativas en las instituciones con una serie de obstáculos legales y administrativos en la búsqueda de justicia, que causa un nuevo sufrimiento o una doble victimización.

La normativa legal en el país con referencia a la víctima del delito, tiene su principal fuente en la **Ley No. 1615 de 6 de Febrero de 1995, Constitución Política del Estado**, que establece la igualdad en el ejercicio de derechos sin distinción de raza, sexo o condición económica.

La Ley No. 1768 de 11 de marzo de 1997, Ley del Código Penal, es la norma principal que establece los delitos, las penas y sanciones, determinando su aplicación en cuanto al espacio, al tiempo y a las personas.

La Ley No. 1970 de 25 de marzo de 1999, Ley del Código de Procedimiento Penal, transforma el procedimiento penal en el país, pasando de un sistema escrito con características inquisitorias al modelo oral, público, contradictorio y continuo. Sin embargo, con relación a la víctima del delito, es insuficiente ya que en contradicción a lo estipulado en los Principios de Justicia para las Víctimas de Delitos y Abuso de poder,

Resolución 40/34 de 28 de noviembre de 1985 de la ONU, de la cual Bolivia es miembro y que amplía el concepto de víctima a los parientes afectados por el delito, nuestro Procedimiento limita el concepto al directamente afectado con el hecho delictivo y a sus parientes siempre y cuando el resultado es la muerte.

Por otro lado, con relación a los derechos del actor, los establecidos para la víctima son mínimos y se reducen al derecho de ser informada sobre sus derechos y resultados del proceso aún cuando no hubiera intervenido en el proceso así como a promover la acción penal mediante querrela. Esto último más que un derecho, se convierte en una obligación que conlleva además la gestión e impulso de la investigación y sin la cual el Ministerio Público no actúa, aún cuando la ley establece la obligación de hacerlo de oficio.

Ley No. 2026 de 23 de octubre de 1999, Ley del Código Niño, Niña y Adolescente, que establece las políticas de protección para este grupo etéreo y crea el Consejo Nacional y los Consejos Departamentales dependientes de la Prefectura, la Comisión Municipal de la Niñez y la Adolescencia, así como las atribuciones de cada uno.

Ley 1674 de 15 de diciembre de 1995, Contra la Violencia Familiar o Doméstica, a partir de la promulgación de esta ley, la violencia en la familia para de ser considerada un problema privado a ser un problema público, asumiendo el Estado el rol de prevenir, sancionar y erradicar este flagelo. Esta Ley deroga el Art. 276 del Código Penal, que establecía las causas de impunidad en los delitos cometidos por parientes, que legalizaban el sometimiento de mujeres, niños y ancianos a la violencia y limitaban la acción penal.

Reglamento a la Ley 1674 Decreto Supremo NO. 25087 de 6 de julio de 1998, que en el Artículo 20, crea los Servicios Legales Integrales como organismos de apoyo para la lucha contra la violencia en la familia, con funcionamiento en los diferentes municipios del país, brindando asistencia permanente de defensa psico-socio-legal a favor de las víctimas. Una reforma importante introducida por esta norma en el Código Penal es que éstos pasan de ser considerados delitos contra las buenas costumbres, a Delitos Contra la Libertad Sexual, dejando de lado el concepto de doble moral en el cual la víctima para ser tal, debía mostrar buena conducta, moralidad y prestigio para ser considerada "mujer honesta".

Ley No. 2023 de 29 de octubre de 1999, Ley de Protección a las Víctimas de Delitos contra la Libertad Sexual. Esta ley está referida al tema de la violencia sexual, agrava sanciones y tipifica conductas que anteriormente no eran consideradas delito, como el proxenetismo y el tráfico de personal y que llegaban en muchos casos a favorecer a los agresores sexuales.

Ley No 2018 de 28 de octubre de 1999. Ley de Municipalidades, determina la creación de los Servicios Legales Integrales Municipales

Ley No. 2494 de Seguridad Ciudadana, concebida con el fin de penalizar la pobreza y reprimir a los movimientos sociales, establece como fin el articular y coordinar las políticas, planes y proyectos emergentes del poder público y de todas las personas de la comunidad del país.

De la misma manera en que son muchas las instituciones cuyas labores las acercan la víctima, la normativa vigente es dispersa e

insuficiente porque no responde a una política integral y articulada sino a esfuerzos dispersos de acción y de protección solo a ciertos sectores, que si bien son mas vulnerables frente al delito como las mujeres y los niños, dejan en total desamparo al resto de la población que frente al delito, se torna igual de vulnerables.

2. Elaboración de la normativa que regulara el sistema nacional de protección y atención a la victima de los delitos de violencia.

Por ello, el Ministerio de Justicia a través del Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales, desde el año 2006 ha elaborado el Programa Nacional de Atención y Protección Integral a la Víctima del Delito, en especial de violencia sexual e intrafamiliar, y la implementación de programas concretos que persiguen este fin:

- Creación del Servicio Nacional de Atención y Protección Integral a las Víctimas de delitos de violencia, que contará con patrocinio, abordaje psicosocial y apoyo social de manera gratuita.
- Redacción de un Nuevo Código Penal, incorporando nuevos tipos penales de otras formas de agresión sexual.
- Modificaciones al Código de Procedimiento Penal, para que equilibre la protección que debe otorgarse a la víctima.

- Fortaleciendo una nueva Ley Orgánica del Ministerio Público, para que otorgue prioridad a los delitos de violencia sexual e intrafamiliar.
- Planteando reformas institucionales en el Ministerio Público, Poder Judicial, Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen, Brigadas de Protección a la Familia, Centros Médicos y Hospitalarios para facilitar y promover su intervención en el proceso penal ayudando a la víctima a enfrentar las consecuencias que le ha generado el delito, criterios dentro los cuales se ha creado el 2007 las Unidades de Protección a Víctimas y Testigos en el Ministerio Público y se ha logrado agendar en la currícula educativa de jueces y fiscales.

3. Detección y corrección de las fallas jurídico - penales, que permitan evitar la impunidad del delito.

Asegurar que todas las víctimas tengan acceso al sistema judicial, así como apoyarlas a través del proceso de justicia, y que el sistema de justicia esté diseñado para minimizar los obstáculos que las víctimas pueden enfrentar al buscar justicia.

Los obstáculos estructurales que no permiten que la justicia sea el eje transversal que garantice los derechos de la mujer en Bolivia son:

1. El desconocimiento del sistema de administración de justicia, que incluye las normas que las protegen, los lugares donde se

encuentran las unidades de protección y los procedimientos para protegerse.

2. La posibilidad real de acceder a estos órganos de protección mediante la policía, los ministerios públicos o defensorías que puedan garantizar el ejercicio de sus derechos.

3. Las fallas estructurales que tienen que ver con la lentitud y la ineficiencia del proceso, donde además los patrones patriarcales del Estado se imponen en la investigación y esa cultura discriminatoria hace que la mujer no tenga confianza en el sistema de justicia.

4. La falta de asistencia legal que les permita acompañar de manera permanente el proceso.

5. La falta de especialización en los operadores de justicia y en el sistema de administración, que permita garantizar los procesos contra la violación a los derechos humanos de la mujer.

Por ello, se deben establecer mecanismos eficientes que protejan y resguarden los derechos de las mujeres frente a cualquier amenaza. En este sentido, la posibilidad de realización y ejercicio práctico de sus derechos será posible sólo con la ejecución y aplicación de las normas internacionales específicas y otras en el ámbito nacional de cada Estado, siguiendo sus concepciones,

culturas religiosas, sociales, valores y principios, pero siempre en el respeto y el resguardo de los derechos individuales.

4. Promover el estudio victimológico para que pueda posteriormente anexarse al expediente.

Debe realizarse un estudio victimológico a la persona que recibió la agresión, con el propósito de diagnosticar el grado de lesión o lesiones de las cuales fue víctima, lastimosamente el acceso a la justicia está plagado por una serie de discriminación a la víctima que consciente o inconscientemente la toleramos y la practicamos, por razones de raza, sexo, condición económica o social.

De otra manera desde el punto de vista de la sociedad se considera que los problemas que obstaculizan los procesos tienen su origen en la Ley y modificándolo esperamos que por arte de magia cambie la realidad. Pero los operadores de justicia deben cambiar de conducta en el cumplimiento estricto, responsable y eficiente de sus funciones. Sólo así se podrá lograr que un proceso se desarrolle con estricto respeto de los derechos humanos para lograr una sentencia justa.

En relación a las víctimas de violencia sexual, el Ministerio Público desde 2005 se ha preocupado del acceso de las víctimas al Ministerio Público, creando las plataformas de atención al público que se han implementado hasta 2007 prácticamente en todas las fiscalías de distrito, con el propósito de coadyuvar con la labor de los operadores de justicia y que la víctima sea tratada con respeto, dignidad y calidez.

CAPÍTULO III

ASISTENCIA VICTIMAL INTEGRAL

1. Atención directa a la víctima de delitos de violencia.

En conexión con cada conjunto se identifica un estándar mínimo de servicios. La experiencia ha demostrado que estos servicios mínimos donde son necesitados en el caso individual, son centrales en la recuperación de la víctima, además se identifican servicios adicionales.

- Intervención en crisis.
- Acompañamiento, apoyo terapéutico.
- Asesoría Legal.
- Apoyo durante la investigación del delito.
- Apoyo durante el proceso y el juicio.
- Apoyo después de la disposición del caso.
- Entrenando profesionales asociados.
- Servicios de educación pública.
- Servicios de prevención.
- Estableciendo estándares de buena praxis y códigos de ética.

2. Persecución de los ilícitos.

Como en el resto de las áreas de actuación profesional, el asesoramiento jurídico que se ofrece a las víctimas de violencia debe ajustarse a las peculiaridades del proceso personal vivido por las mismas.

Su situación de vulnerabilidad y desprotección requiere por parte del profesional de la profesional del derecho de una atención personalizada y ajustada al momento en el que la víctima se

encuentra, ofreciéndole una información clara y global de sus derechos y de los instrumentos que las leyes, tanto sustantivas como procesales, ponen a su disposición desde todos los ámbitos (penal, civil, familiar, administrativo,) para salir de la situación de violencia que sufre.

Este servicio debe funcionar como eslabón intermedio para facilitar a las víctimas el acceso a la Administración de justicia, tratando así de evitar la victimización secundaria que, especialmente en este campo, puede producirse, sobre todo si la víctima opta por denunciar al agresor.

Hay que tener en cuenta que en el clásico sistema de justicia penal, la víctima es un mero testigo que debe aportar pruebas de cargo contra el autor de la infracción, produciéndose así un efecto profundamente distorsionador al postergar a las víctimas, que únicamente desempeñan una función instrumental.

Es importante transmitir confianza y seguridad y contar en todo momento con la participación activa de las víctimas, explicándole las consecuencias jurídicas de las decisiones que va a tomar y respetando sus decisiones.

El profesional abogado (a), deberá informar a la víctima que tiene derecho a la justicia gratuita y de cómo acceder al servicio especial de atención.

Una vez iniciados los correspondientes procedimientos el abogado (a) integrante del equipo de apoyo a la víctima mantendrá en todo momento la coordinación con los letrados

encargados de la dirección de los mismos, ofreciendo la posibilidad de apoyar las pretensiones de la víctima con informes por los distintos profesionales integrantes del área, que pueden utilizarse como prueba para acreditar la situación de violencia vivida y en su caso la habitualidad como testigos de referencia si se ha tenido un contacto prologado a lo largo del tiempo con la víctima. El asesoramiento y apoyo jurídico se mantiene durante todo el proceso de intervención con la víctima.

3. Registro de datos

Los datos serán registrados en una base de información los cuales serán conformados por todos los datos personales de las personas y detallados de acuerdo al grado de violencia sufrido por la víctima, cabe destacar que hasta el año pasado los Servicios Legales Integrales Municipales (SLIM) registraron 2.953 casos de violencia física, psicológica y sexual denunciados por víctimas de 18 o más años. Y en las defensorías de la Niñez y Adolescencia se atendieron alrededor de 6.300 casos de abusos contra menores de edad.

Entre ambos datos se suman 9.253 denuncias de violencia, de lo cual se puede advertir algo positivo: que existe mayor coraje para denunciar, ya que hasta el año 2006 los casos registrados en el SLIM municipal no sumaban más de cuatro mil.

4. Difusión de los datos

En el mes de octubre se pudo registrar 750 denuncias, a raíz de que la gente se dirige a las plataformas de la Alcaldía, que

ampliaron la cobertura y tienen todos los servicios para esos casos.

Uno de los instrumentos legales y sociales contra la violencia que creó el municipio son las plataformas de Atención Integral de la Familia, que este año fueron ubicadas en las nueve sub alcaldías paceñas y prestan servicios psicológicos, sociales y legales.

Cabe señalar que dichos servicios son gratuitos y permanentes, pero no sólo cobijan víctimas de la violencia, sino que están al alcance de la gente y facilitan el registro de los abusos.

5. Centros de atención a las víctimas de delitos de violencia

Previamente se determinó el criterio para el registro de las oficinas que brindan servicios a víctimas aspectos que permitieron identificar únicamente a aquellas organizaciones e instituciones que prestan los siguientes servicios:

- ❖ Psicológico
- ❖ Médico
- ❖ Trabajo Social
- ❖ Jurídico
- ❖ Albergue

6. Sistema Nacional de Atención y Protección a las víctimas de delitos de violencia.

Ante la realidad de la víctima antes, durante y después del Proceso Penal, (es decir, desde el momento de la comisión del delito, se le brindará a la víctima la atención integral al daño

ocasionado, la misma que contará con la asistencia social, psicológica, médica y legal para lograr la necesaria recuperación de la víctima y el retorno (en lo posible) al estado previo a la agresión); a tal efecto, el Ministerio de Justicia de Bolivia, a través del Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales, se ha visto impulsado a buscar un equilibrio entre la protección que el Estado brinda al actor del delito y la protección y atención que merece la víctima del delito, a fin de hacer real el principio constitucional de igualdad, mediante la formulación de una política de alcance nacional de prevención del delito y de atención y protección a las víctimas, poniendo un especial énfasis en las víctimas de delitos sexuales y violencia familiar.

El Estado a través de sus instituciones especializadas y en coordinación con las asociaciones civiles e instituciones privadas relacionadas con la materia:

- a. Promoverá la incorporación en los procesos de enseñanza aprendizaje curricular y extra - curricular, orientaciones y valores de respeto, solidaridad y autoestima de niños, jóvenes y adultos de ambos sexos, fomentando el acceso, uso y disfrute de los derechos ciudadanos sin discriminación de sexo, edad, cultura y religión.
- b. impulsará un proceso de modificación de los patrones socio - culturales de conducta de hombres y mujeres, incluyendo el diseño de programas de educación formales y no formales apropiados a todos los niveles del proceso educativo, para contrarrestar prejuicios, costumbres y todo otro tipo de prácticas basadas en la supuesta inferioridad o superioridad de cualquiera de los géneros o en papeles

estereotipados para el hombre y la mujer que legitiman o exacerban la violencia,

- c. Difundirá los derechos y la protección de la mujer dentro de la familia así como el acceso a la salud, evitando discriminación o actos de violencia que perjudiquen o alteren su salud.
- d. Sensibilizará a la comunidad a través de campañas masivas acerca de los cuidados que se debe prestar a la mujer embarazada, evitando todo tipo de violencia que pueda afectarla o afecte al ser en gestación.
- e. Instruir al personal de los servicios de salud para que proporcione buen trato y atención integral a las víctimas de violencia en la familia, considerando su intimidad y privacidad, y evitando la repetición de exámenes clínicos que afecten su integridad psicológica.
- f. Coordinará acciones conjuntas de los servicios de salud con los servicios legales integrales para brindar una adecuada atención a las víctimas de violencia en la familia.
- g. Capacitará y creará conciencia en el personal de administración de justicia, policía y demás funcionarios encargados de la aplicación de la presente ley, sobre las medidas de prevención, sanción y eliminación de la violencia en la familia.
- h. Realizará campañas de sensibilización a través de medios grupales interactivos y masivos de comunicación hacia la comunidad en su conjunto, para fortalecer el rechazo de la violencia en la familia.
- i. Realizará campañas comunicacionales sectorizadas por regiones, edades y situación socioeconómica, a través de los medios tradicionales y alternativos de comunicación

para difundir los derechos de las mujeres y el convencimiento de que la violencia familiar es un atentado contra los derechos humanos.

- j. Incorporará en el lenguaje y el discurso de los medios masivos de comunicación la difusión permanente del rechazo a la violencia familiar y el ejercicio pleno de los derechos, a través de programas especiales, participación en entrevistas y corrientes informativas regulares.
- k. Difundirá la Convención de las Naciones Unidas sobre Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer y la Convención Interamericana de la Organización de los Estados Americanos para la Prevención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra la Mujer.
- l. Divulgará el texto de la presente ley hacia públicos especializados, niveles de toma de decisión política, dirigentes sindicales y partidarios, y líderes de opinión.
- m. Promoverá el estudio e investigación de las causas y consecuencias de la violencia en la familia y adoptará las medidas para promover su erradicación.
- n. La Policía Nacional destacará patrullas móviles de control hacia los centros de mayor incidencia de violencia doméstica.
- o. Promoverá el establecimiento de hogares temporales de refugio para víctimas de violencia y la creación de instituciones para el tratamiento de los agresores.
- p. Promocionará y apoyará la divulgación de la Ley contra la Violencia en la Familia o Doméstica mediante el Sistema Nacional de Educación.

- q. Insertará como asignatura curricular de formación en los Institutos Militares y Academia Nacional de Policías la Ley contra la Violencia en la Familia o Doméstica.
- r. Incentivará la formación de consultorios psicológicos para el diagnóstico y terapia de víctimas de violencia.

CAPÍTULO FINAL

INSTITUCIONES DEL ESTADO RELACIONADAS CON LA ATENCION A LAS VICTIMAS DEL DELITO

- a) Ministerio de Educación
- b) Ministerio de Salud
- c) Ministerio de Gobierno; Policía Nacional; (Como por ejemplo la Brigadas de protección a la familia)
- d) Ministerio Público; Fiscalías, Instituto de Capacitación del Ministerio Público, Instituto de investigación Forense.
- e) Poder Judicial; Juzgados de Instrucción en lo familiar, juzgados en materia penal.
- f) Gobiernos Prefecturales: SEGEDES, Unidades departamentales de Género.
- g) Gobiernos Municipales; Servicios legales Integrales, Defensorías de la Niñez y la Adolescencia.

CONCLUSIONES

Uno de los principales problemas de la administración de justicia penal hasta hoy, es la deficiente atención que el Estado ha brindado a la víctima del delito, cuya integridad corporal como psicológica fue removida por la acción típica y antijurídica de un agente externo. El Estado ha centrado su accionar en el actor o sujeto activo del delito y ha asumido al delito no como un daño a otra persona, sino como un daño a los intereses del Estado, como una trasgresión a la norma positiva; no como la vulneración de un derecho, que merece ser restaurado.

Es así que la víctima, sujeto principal afectado por fenómeno delictivo, ha sido dejada de lado y relegada del proceso, sus derechos desconocidos y su causa en la mas de las veces dejada en la impunidad y por tanto el daño ocasionado en su contra sin, reparación.

El garantismo formal establecido en la normativa vigente, donde la definición del delito debe ser aquella aportada por la Constitución y el Código Penal, (donde el delito es solo una clasificación jurídica, que se basa en cuestiones morales o antropológicas solo en el momento de su formulación), entraña que las garantías de la víctima deban satisfacerse ante el daño causado por el delincuente, obedeciendo al principio de legalidad, que implica el cumplimiento de una serie de requisitos correspondientes a las garantías penales y procesales que vigilan la "estricta legalidad" en la actuación de los funcionarios. Desde esta perspectiva, el sistema penal debía de garantizar la víctima

el goce y la protección de sus derechos fundamentales y la reparación de su daño, sin embargo, la practica nos muestra que esto no es así: el Estado tiene muchas formas en las que causa la revictimización, no solo por los obstáculos que presenta para el acceso a la justicia y la ausencia de programas de protección y apoyo a las víctimas, sino también por la forma en que se dan los procedimientos judiciales y por las ausencias y vacíos en el marco normativo.

Bolivia, como gran parte de los países latinoamericanos, en los últimos treinta y cinco años ha generado un discurso del control del delito eminentemente penal de raíces autoritarias, de proteccionismo absoluto del régimen estatal y económico liberal, clasista, orientado a la búsqueda incesante del delincuente y del delito en la pobreza y en la diversidad cultural.

Asimismo, al centrar sus esfuerzos en el delincuente ha dejado desprotegida a la víctima lo que ha ocasionado que se vea sometida a una doble victimización, esta vez a manos de las propias instituciones encargadas de su defensa y protección. El tratamiento que la víctima recibe de las instituciones encargadas de la persecución penal, es inadecuado a la importancia, respeto y dedicación que debe entregarse al momento en que el operador conoce de la comisión de un delito.

Como efecto de esta situación, la confianza de la población en los órganos de administración de justicia ha disminuido y frente

a la desprotección generalizada ante el delito y ante la indiferencia de la policía, ha generado sus propias formas de administración de justicia. En los últimos años se han presentado frecuentes casos de linchamientos colectivos de sospechosos de robo y violación, que hallados en la plena comisión del hecho delictivo en unos casos, o en actitud sospechosa en otros, son ajusticiados.

En más de una ocasión, la tardía intervención del organismo policial, no ha podido detener estos hechos que, confundidos con lo que es la justicia comunitaria, pretenden resolver la violencia con más violencia y que evidencian el reclamo de la sociedad en general de contar con medios eficientes de prevención y atención Estatal ante el crimen, la decisión de asumir por su cuenta la solución del problema ante la incapacidad demostrada de las instancias gubernamentales y la incapacidad del Estado de dar una respuesta eficiente.

No obstante la mujer se encuentra todavía en muchas sociedades, así como en la nuestra, en condiciones de vulnerabilidad y amenazas contra sus derechos. Es por ello, que nos queda mucho camino por recorrer, por lo que debemos estar conscientes y tener presente las dificultades, pero al mismo tiempo considero de gran importancia contribuir en cierta forma al logro, respeto y protección de los derechos de los ciudadanos, particularmente de las mujeres ya que son las más desvalidas.

No es casualidad que la historia en estos momentos hubiera dejado a muchas mujeres en puestos de decisión, donde tenemos una enorme responsabilidad y participación con la que antes no contábamos. Las mujeres de Bolivia debemos construir un futuro de paz, de unidad, de igualdad de oportunidades, de seguridad jurídica, de democracia y un fortalecido estado de derecho, donde el respeto a los derechos humanos prevalezca y sea una constante inquebrantable.

ANEXOS

**CENTROS DE ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DE DELITOS DE
VIOLENCIA**

CENTRO DE ATENCIÓN	INSTITUCIONALIDAD	TIPO DE SERVICIO
Brigada de Protección a la Familia	Gubernamental Policía Nacional	JURÍDICO Asesoramiento Orientación
Casa de Justicia	Gubernamental Ministerio de Justicia	JURÍDICO Patrocinio Asesoramiento Orientación
Centro Integrado de Justicia Max Paredes	Gubernamental Ministerio de Justicia	JURÍDICO Patrocinio Asesoramiento Orientación
Consultorio Jurídico Popular	Gubernamental Universidad Mayor de San Andrés	JURÍDICO Asesoramiento Orientación
Décima Plataforma de Atención Integral a la familia	Gubernamental Gobierno Municipal	ALBERGUE Transitorio Medicina General JURÍDICO Patrocinio Asesoramiento Orientación
Fiscalía Unidad de Atención	Gubernamental Ministerio Público	JURIDICO Asesoramiento Orientación

Plataforma de Atención Integral a la Familia - Max Paredes	Gubernamental Gobierno Municipal	JURÍDICO Patrocinio Asesoramiento Orientación
Plataforma de Atención Integral a la Familia – Centro	Gubernamental Gobierno Municipal	JURÍDICO Patrocinio Asesoramiento Orientación
Plataforma de Atención Integral a la Familia – Cotahuma	Gubernamental Gobierno Municipal	JURÍDICO Patrocinio Asesoramiento Orientación
Plataforma de Atención Integral a la Familia – Mallasa	Gubernamental Gobierno Municipal	JURIDICO Patrocinio Asesoramiento Orientación
Plataforma de Atención Integral a la Familia – Periférica	Gubernamental Gobierno Municipal	JURIDICO Patrocinio Asesoramiento Orientación
Plataforma de Atención Integral a la Familia – San Antonio	Gubernamental Gobierno Municipal	JURIDICO Patrocinio Asesoramiento Orientación
Plataforma de Atención Integral a la Familia – Obrajés	Gubernamental Gobierno Municipal	JURIDICO Patrocinio Asesoramiento Orientación

Plataforma de Atención Integral a la Familia – Hampaturi	Gubernamental Gobierno Municipal	JURIDICO Patrocinio Asesoramiento Orientación
Plataforma de Atención Integral a la Familia – Zongo	Gubernamental Gobierno Municipal	JURIDICO Patrocinio Asesoramiento Orientación
Servicio Departamental de Gestión Social	Gubernamental Prefectura	ALBERGUE Transitorio Permanente JURÍDICO Asesoramiento Orientación
Asociación Civil de Desarrollo Social y Promoción Cultural	Organización de la Sociedad Civil	Ninguno
Asociación Mas Vida	Organización de la Sociedad Civil Organización de Base Comunitaria	Ninguno
Capacitación y Derechos Ciudadanos	Organización de la Sociedad Civil - ONG	JURIDICO Patrocinio Asesoramiento Orientación
Centro Alternativo de Desarrollo Integral Inti Watana	Organización de la Sociedad Civil Asociación	Ninguno

Centro Comunal El Carmen	Organización de la Sociedad Civil ONG	JURIDICO Patrocinio Asesoramiento Orientación
Centro de Capacitación y Servicio para la Integración de la Mujer	Organización de la Sociedad Civil ONG	JURIDICO Asesoramiento Orientación
Centro de Desarrollo y Solidaridad	Organización de la Sociedad Civil ONG	JURIDICO Asesoramiento Orientación
Centro de Promoción y salud Integral	Organización de la Sociedad Civil ONG	Medicina General JURIDICO Asesoramiento Orientación
Centro de Orientación Socio Legal para el Adulto	Organización de la Sociedad Civil ONG	Medicina General JURIDICO Asesoramiento Orientación
Colectivo de la Mujer Indígena Andina Amazónica y Oriente	Organización de la Sociedad Civil ONG	JURIDICO Patrocinio Asesoramiento Orientación
Centro Integral San José de las Lomas	Organización de la Sociedad Civil ONG	JURIDICO Patrocinio Asesoramiento Orientación

Centro de Promoción y Salud Integral	Organización de la Sociedad Civil ONG	JURIDICO Asesoramiento Orientación
Centro Integral Santa María de Alpacoma	Organización de la Sociedad Civil ONG	JURIDICO Patrocinio Asesoramiento Orientación
Fundación Encuentro	Organización de la Sociedad Civil ONG	Ninguno
Fundación La Paz para el Desarrollo y la Participación	Organización de la Sociedad Civil ONG	ALBERGUE Transitorio Permanente Medicina General JURIDICO Patrocinio Asesoramiento Orientación
Fundación para el Desarrollo Comunal	Organización de la Sociedad Civil Fundación	JURIDICO Orientación
Fundación Reciprocidad	Organización de la Sociedad Civil Fundación	JURIDICO Patrocinio Asesoramiento Orientación
Grupo de Terapia Mujeres	Organización de la Sociedad Civil Organización de Base	JURIDICO Orientación

Justicia, Democracia, Desarrollo Conciliación	Organización de la Sociedad Civil Fundación	JURIDICO Patrocinio Asesoramiento Orientación
Misión Internacional de Justicia	Organización de la Sociedad Civil ONG	JURIDICO Asesoramiento Orientación
Mujeres en Búsqueda de Justicia	Organización de la Sociedad Civil Asociación	ALBERGUE Transitorio Medicina General JURIDICO Patrocinio Orientación
Organismo de Desarrollo Integral Camino	Organización de la Sociedad Civil ONG	JURIDICO Asesoramiento Orientación
Organización Internacional para los Migrantes	Organización de la Sociedad Civil Organismo Internacional	Medicina General JURIDICO Patrocinio Asesoramiento Orientación