# Rutas de la violencia

# Ruta para denunciar hechos de violencia contra niños, niñas y adolescentes

Etapa inicial

* Acudir a la Defensoría de la Niñez y Adolescencia (DNA)
  + Si el hecho ocurrió dentro de las 72 hrs. debe aconsejar a la víctima o a su familia que ésta no se bañe, ni que bote su ropa. Debe cuidarse que el lugar de los hechos quede intacto para la recolección de indicios.
* Durante la cual se efectúa el procedimiento de ingreso y se establece el primer contacto con el usuario; se procede al registro del caso en el SID y el SINNA; se recoge información sobre la situación que genera la consulta o denuncia; se obtiene datos de niña, niño o adolescente y de su familia; se empieza las primeras actuaciones y coordinaciones del equipo interdisciplinario. Este momento inicial es muy importante para la imagen del servicio y para establecer una relación de confianza con el usuario, razón por la cual ha de crearse un buen clima, brindar un trato cálido, digno, de calidad, caracterizado por la empatía, escucha activa, ausencia de juicios de valor y de imposiciones.
* El procedimiento de ingreso en la DNA de Cochabamba es el que sigue:
  + La denuncia es recibida por el área legal u otra disponible donde:
  + Se entrevista al denunciante y se llena el formulario denominado SID -Sistema de Información de Defensorías- donde se recoge datos del denunciante, del denunciado, de NNA víctima de amenaza o violación de sus derechos y de su grupo familiar, incluyendo una descripción de los hechos que originó la denuncia. También se introduce la información en el SINNA;
  + Se asienta la denuncia en un libro de ingresos y se asigna un número al caso;
  + Se encuadra la denuncia de acuerdo a la tipología utilizada en la DNA;
  + Inmediatamente, según la tipología y lo apreciado en esta primera entrevista, el área legal, de acuerdo a su criterio, deriva el caso al área psicológica, social o a ambas.

Etapa de estudio y valoración

* En la cual los profesionales de la psicología y trabajo social, en coordinación con el área legal realizan el estudio psico-social del caso, cuyos resultados servirán de base para la atención y se registrarán en los informes que se incluirán en las carpetas de NNA y se remitirán a la autoridad Judicial y/o cualquiera otra que lo requiera.

Etapa de derivación

* Que se manifiesta en dos sentidos: en un primer momento, una derivación interna, es decir dentro del propio equipo interdisciplinario y puede darse incluso antes del estudio del caso. La derivación a las áreas se realiza de acuerdo a la tipología que se atiende y a la especialidad del técnico, mediante la articulación y es propicia para discutir y acordar criterios, medidas, acciones y estrategias de intervención, lo cual implica la realización de frecuentes reuniones de coordinación. Después y durante todo el proceso de atención se puedan dar derivaciones externas: Policías, Medicatura Forense, Fiscalía, Juzgados, SEDEGES, hogares de acogida, programas asistenciales y de atención públicos y privados, servicios legales, etc.;

Etapa de seguimiento

* Se verifica durante todo el tiempo que dure activo el caso. Cada integrante del equipo, una vez establecidos los objetivos de la atención, planifica las acciones y las estrategias de intervención, que se van realizando, en la medida que se desarrolla el proceso. El seguimiento implica también una actividad de evaluación del 43 impacto de la atención, que puede generar correctivos y cambios en los modos de intervención;

Etapa de cierre

* El caso se cerrará cuando concluyan las actuaciones del área legal y/o cuando las áreas de psicología, social consideren que el seguimiento realizado ha logrado restituir los derechos de NNA.

# Ruta para denunciar hechos de violencia en contra de la mujer

Etapa 1

* Se debe realizar la denuncia en las siguientes instituciones:
* La policía.
* Ministerio público
* SLIMs del municipio
* Servicio plurinacional de defensoría a las víctimas
* Servicios integrados de justicia plurinacional
* Defensoría del pueblo

Etapa 2

* Se debe acudir al centro de salud más cercano para recibir atención médica y psicológica, ahí deben dar de forma obligatoria y gratuita un certificado médico a las mujeres que requieran atención por daño físico o sexual emergente de actos de violencia, donde se indique los días de impedimento.

Etapa 3

* Una vez presentada la denuncia, el juez a cargo deberá dictar medidas de protección para salvaguardar la vida, integridad física, psicológica, sexual, los derechos patrimoniales, económicos y laborales en tanto se desarrolle el proceso.
* Se deben dictar medidas cautelares contra el agresor para que este se presente en el juicio y evitar que se dé a la fuga.
* En caso de que la víctima no tenga un lugar donde vivir y necesita protección puede acudir a una casa de acogida o a un refugio temporal.

Etapa 4

* Luego de presentar la denuncia el o la fiscal asignada al caso debe dirigir la investigación coordinadamente con la FELCV.
* En ningún caso se debe pagar por la atención, puesto que la ley establece que es gratuito el seguimiento de estos casos.

Nota

* Si en cualquiera de los casos sientes que se vulneran tus derechos, no encuentras respuestas de las autoridades encargadas de seguir tu caso, puedes denunciar el hecho en la defensoría del pueblo de forma gratuita, las y los abogados de la institución te orientaran y te acompañarán en tu demanda hasta que tus derechos hayan sido restituidos.

# Ruta de atención para adultos mayores

## **Delitos contra la familia**

Etapa 1

* Ingreso de la denuncia verbal o escrita
* Visita domiciliaria para encontrar indicios que permitan identificar las necesidades y el estado de situación de las personas adultas mayores.

Responsables

* Abogado/a
* Psicólogo/a
* Trabajador/a social

Etapa 2

* Citación a los familiares de la persona adulta mayor con la finalidad de realizar una entrevista de verificación de la situación

Responsable

* Psicólogo/a
* Trabajador/a social

Etapa 3

* Valoración psicológica de la persona adulta mayor
* En caso necesario, al cuidador/a o responsable

Responsable

* Psicólogo/a

Etapa 4

* Realización de la primera audiencia de conciliación en la que el/la trabajador/a social representará la necesidad de sentencia y el/la abogado/a explicará la normativa legal que obliga a proteger y cuidar a la persona adulta mayor.
* Se debe explicar la obligación legal y moral que tienen las y los hijos hacia los padres sobre todo:
  + Respeto, obediencia y solidaridad respecto a su madre, padre o ambos.
  + A prestar asistencia a su madre, padre o ambos, y ascendientes, cuando se hallen en situación de necesidad y no estén en posibilidades de procurarse los medios propios de subsistencia.

Responsable

* Abogado/a
* Trabajador/a social

Etapa 5

* Si se llegase a un acuerdo se debe elaborar un acta de conciliación

Responsable

* Abogado/a

Etapa 6

* Se realizan las audiencias de conciliación necesarias que pueden implicar a otras personas (familiares, amigos, vecinos de la comunidad) para llegar un acuerdo para brindar maor atención y mejor cuidado a la persona adulta mayor, con calidad y calidez.

Responsable

* Abogado/a
* Trabajador/a social

Etapa 7

* Se debe hacer el seguimiento del caso, con citaciones o visitas domiciliarias y verificar que la situación de abandono, negligencia o descuido ha sido superada.

Etapa 5.1.

* Si en las audiencia de conciliación no se ha podido lograr una acuerdo para la atención y cuidados adecuados de la persona adulta mayor, o no se han cumplido los acuerdos asumidos, debe brindarse patrocinio judicial y remitir el caso a el Sistema Integrado de Justicia Plurinacional- SIJPLU.

Derivación

* Sistema Integrado de Justicia Plurinacional- SIJPLU.

Etapa 6.1.

* Si la persona adulta mayor no desea seguir un proceso judicial o no existe apoyo de su entorno, se buscará un centro de acogida transitorio para la persona afectada y si está de acuerdo uno definitivo.

Derivación

* SEDEGES

## **Delitos contra la vida, la integridad corporal y la dignidad del ser humano**

Etapa 1

* Recepción de la denuncia
* Valoración de situación socio-familiar
* Recopilación de información complementaria con la finalidad de verificar el grado de situación de la persona adulta mayor.
* Entrevista para recabar mayor información

Responsables

* Abogado/a
* Psicólogo/a
* Trabajador/a social

Etapa 2

* Visita domiciliaria para determinar las condiciones de habitabilidad
* Se debe considerar y registrar si hubo o no resistencia a la visita domiciliaria , si el lugar en el que habita la persona adulta mayor es distinto del que habitan el resto de los ocupantes de la vivienda y si existen indicios de que se hayan usado elementos de contención física.

Responsables

* Trabajador/a social

Etapa 3

* Valoración médica
* Responsables
* Médico Forense
* Trabajador/a social
* Abogado/a

Etapa 4

* Entrevista con la persona adulta mayor para explicarle con cuidado la normativa que le protege y la importancia de denunciar al agresor/a, contando con el informe médico y psicológico.

Responsables

* + Médico Forense
  + Trabajador/a social
  + Psicólogo/a

Etapa 5

* En caso de no existir otros familiares que puedan involucrar en el caso, buscar la manera de que la persona adulta mayor pueda vivir en otro entorno

Responsables

* + Trabajador/a social
  + Abogado/a

Etapa 6

* Identificación del tipo penal y seguidamente brindar asesoramiento y orientación para iniciar el o los procesos penales

Responsables

* Abogado/a

Etapa 7

* Seguimiento del caso, visitas domiciliarias sorpresivas o pactadas con la persona adulta mayor y familiares hasta se dicte sentencia

Responsables

* + Trabajador/a social

## **Aislamiento social (situación de calle) o extravío**

Etapa 1

* Si la persona adulta mayor, se encuentra en aislamiento social o extravío, por los factores de riesgo social, se recepciona el caso y se registra en el formulario de atención (Sid)

Responsables

* Trabajador/a social
* Psicólogo
* SISME
* Centro de salud u hospital del sistema de salud nacional

Etapa 2

* Brindar medidas de protección, se debe dar acogida circunstancial con atención integral y si corresponde se debe brindar atención médica de emergencia de ser necesaria a través del SISME o de un Centro de Salud u Hospital así también obtener un informe médico

Responsables

* Trabajador/a social

Etapa 3

* Se debe realizar entrevista social e investigación social y de corresponder contención, evaluación y entrevista psicológica y así obtener información necesaria del adulto mayor.

Responsables

* Trabajador/a social

Etapa 4

* Si el adulto mayor proporciona datos de la familia se debe buscar la reinserción familiar siguiendo el procedimiento en procedimiento de delitos contra la familia.

Responsables

* Trabajador/a social

Etapa 5

* Si el adulto mayor no proporciona datos de la familia se debe buscar un centro de acogida transitorio, e ingresarlo.
* Se debe publicar la situación del adulto mayor (con autorización del adulto mayor) en las redes sociales y en algún medio de comunicación masiva con el que se tenga convenio.

Responsables

* Trabajador/a social
* Abogado/a
* Persona adulto mayor

Etapa 6

* Si la persona adulta mayor se resiste a ser ayudada y que se le brinde medidas de protección, se debe elaborar un acta de desistimiento de atención y suscribirse.
* En ninguna circunstancia se puede obligar a una persona adulta mayor a que ingrese a un centro de acogida; salvo que por las condiciones de persona adulta mayor con discapacidad intelectual, mental o psíquica, no pueda valerse por sí misma.

Responsables

* Trabajador/a social
* Abogado/a
* Persona adulto mayor

Etapa 7

* Si la persona adulta mayor no tuviera documentos de identidad, se debe solicitar al SERECI, informe sobre datos de registro del adulto mayor, ascendientes, descendientes y colaterales; de encontrarse datos de la familia o familia ampliada, se debe buscar la reinserción familiar siguiendo el procedimiento de delitos contra la familia

Responsables

* Trabajador/a social
* Abogado/a
* Jefe de Departamento de programas especiales
* SERECI

Nota

* La unidad de atención protección a las personas adultas mayores de acuerdo a la calificación del delito debe coordinar e iniciar las acciones legales pertinentes en las siguientes instituciones: Fiscalía, FELCV, Juzgados y SEDEGES

# CONTACTOS DE INSTITUCIONES

| **Institución** | **contacto de referencia** |
| --- | --- |
| **SEDEGES** | Teléfono: 4280172 |
| **Fuerza especial de lucha contra el crimen** | Núm Gratuito: 800140348  whatsApp: 60707069 |
| **Defensoría de la niñez y adolescencia** | Núm Gratuito: 800140206 |
| **Save the Children** | Núm Gratuito: 800104441  Teléfonos: 4665333**/**4665334 |
| **Jefatura DNA** | Teléfono: 4793050 |
| **Alejo Calatayud** | Teléfono: 4225890 |
| **Villa Mexico** | Teléfono: 4235243 |
| **Valle Hermoso** | Teléfono: 4793759 |
| **Itocta** | Teléfono: 4234395 |
| **EPI Norte** | Teléfono: 4476773 |
| **Molle** | Teléfono: 4408872 |
| **Adela Zamudio** | Teléfono: 4010884 |
| **Sepa** |  |
| **Defensoría del pueblo** | Teléfono: 4 4526607 |
| **Fiscalía** | Teléfono: 4-4226462 |
| **Institución para mujeres** | **Contactos** |
| **SLIM** | **800140205** |
| **Policía** | **110** |