



DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

INFORME

DEFENSORIAL

# El Deber

de Protección a las Mujeres,  
a través del funcionamiento  
de la FELCV  
durante la pandemia  
de la COVID-19





**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**El Deber de Protección a las Mujeres, a través del funcionamiento de la FELCV durante la pandemia del COVID-19.**

**Informe Densorial:**

EL DEBER DE PROTECCIÓN A LAS MUJERES, A TRAVÉS DEL FUNCIONAMIENTO DE LA FELCV DURANTE LA PANDEMIA DE LA COVID-19

**Elaborado por:**

Adjuntoría para la Vigencia y Ejercicio de Derechos Humanos de Niña, Niño, Adolescencia, Mujeres y Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad.

**Edición y corrección de estilo:**

Adjuntoría de Promoción y Difusión de los Derechos Humanos.

**Impresión:**

Imprenta Stigma

**Producción:**

Defensoría del Pueblo.

Oficina Central: Calle Colombia N° 440 – Zona San Pedro.

Central (2) 2113600 – 2112600

Casilla 791

2020

Se permite la reproducción total o parcial de la información aquí publicada, siempre que no sea alterada y se asignen los créditos correspondientes.

Esta publicación es de distribución gratuita.

## Resolución Defensorial N° DP/AVEDH/N°006/2020

La Paz, 27 de octubre de 2020

### VISTOS:

El Informe Defensorial: “El Deber de Protección a las Mujeres, a través del funcionamiento de la FELCV durante la Pandemia del COVID-19”

### CONSIDERANDO:

Que, el Parágrafo 1 del Artículo 218.I de la Constitución Política del Estado establece que la Defensoría del Pueblo es la institución encargada de velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, individuales y colectivos, que se consagran en la Constitución, las leyes y los instrumentos internacionales.

Que, el Parágrafo 1 del Artículo 2 de la Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo, establece: “La Defensoría del Pueblo es la institución de derecho público nacional, encargada de velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos individuales y colectivos reconocidos por la Constitución Política del Estado, las Leyes e Instrumentos Internacionales.

Que, el numeral 3 del Artículo 222, de la Constitución Política del Estado establece como una atribución de la Defensoría del Pueblo: “*Investigar, de oficio o a solicitud de parte, los actos u omisiones que impliquen violación de los derechos, individuales y colectivos, que se establecen en la Constitución, las leyes y los instrumentos internacionales, e instar al Ministerio Público al inicio de las acciones legales que correspondan*”.

Que, por su parte el numeral 5 del citado Artículo, faculta a la Defensoría del Pueblo a formular recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias para la inmediata adopción de correctivos y medidas a todos los órganos e instituciones del Estado y emitir censura pública por actos o comportamientos contrarios a dichas formulaciones.

Que, el parágrafo 1 del Artículo 24, de la Ley N° 870 de 13 de diciembre de 2016, establece que concluida la investigación y comprobadas las vulneraciones de derechos, la Defensoría del Pueblo podrá emitir resoluciones fundamentadas que contengan según sea el caso, recomendaciones, recordatorios, sugerencias o correctivos y censura pública.

Que, mediante Resolución de la Asamblea Legislativa Plurinacional R.A.L.P. N° 001/2019-2020 de 30 de enero de 2019, la Asamblea Legislativa Plurinacional, conforme al Artículo 12 de la Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo, designó a la Delegada Adjunta para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos como Defensora del Pueblo a.i. a partir del día siguiente de la emisión de la referida resolución.



@DPBolivia

Defensoría del Pueblo Bolivia

OFICINA NACIONAL (La Paz) C. Colombia N° 440 San Pedro • Tel: 2113600 – 2112600

Imprime  
anverso  
y reverso



[www.defensoria.gob.bo](http://www.defensoria.gob.bo)  
LÍNEA GRATUITA 800 10 8004

**POR TANTO**

La Defensora del Pueblo, en uso de las atribuciones conferidas por la Constitución Política del Estado y la Ley N° 870 del Defensor del Pueblo, de 13 de Diciembre de 2016.

**RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Aprobar el informe Defensorial: “El Deber de Protección a las Mujeres, a través del Funcionamiento de la FELCV durante la Pandemia del COVID-19”

**SEGUNDO.-** Notificar a las autoridades correspondientes, con las recomendaciones, sugerencias y recordatorio de deberes legales señalados en el informe, para su correspondiente pronunciamiento en el plazo de treinta días a partir de la citada notificación.

Es dado en la ciudad de La Paz, a los 27 días del mes de octubre del año dos mil veinte.

Regístrese, notifíquese y archívese.

  
Abg. Nadia Alejandra Cruz Tarifa  
DEFENSORA DEL PUEBLO a.i.



## Índice

Introducción.....	9
Primera Parte – Aspectos Generales.....	11
1. Objetivos.....	11
2. Alcance.....	11
3. Mecanismos de intervención defensorial.....	11
Segunda Parte - Marco Normativo, Estándares internacionales y competencias de las instituciones del Estado.....	13
1. Marco normativo.....	13
2. Lineamientos internacionales, para combatir la violencia contra la mujer durante el COVID 19.....	14
3. Competencias de la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia (FELCV).....	16
Tercera Parte – Atención de casos de violencia contra la mujer durante el Covid-19.....	18
1. Estado de situación.....	18
Personal designado para la atención de casos de violencia contra la mujer.....	19
Líneas de WhatsApp como mecanismos de denuncia durante la Emergencia Sanitaria.....	19
Cantidad de llamadas o mensajes atendidos por día y horario de atención.....	27
Acceso a la conexión a internet.....	28
Procedimientos y protocolos de atención para recibir denuncias vía WhatsApp.....	29
Uso de movilidades como instrumento de intervención urgente.....	34
Plataforma Virtual en Primeros Auxilios.....	34
Cuarta Parte – Análisis, Conclusiones y Determinaciones Defensoriales.....	35
1. Análisis.....	35
Deber de protección reforzada, para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia conforme al estándar internacional.....	36
Inobservancia del Estado al deber de protección reforzada, para garantizar una vida libre de violencia.....	41
Deficiente aplicación de los mecanismos de atención.....	45
2. Conclusiones.....	53
3. Determinaciones Defensoriales.....	55
3.1. Recomendaciones.....	55



3.2. Recordatorios .....	56
3.3. Sugerencias .....	57
Referencias Bibliográficas .....	59
Índice de Abreviaturas .....	61



# INTRODUCCIÓN

## INTRODUCCIÓN

Durante las gestiones 2018 y 2019 se registraron 130 y 117 feminicidios en el Estado boliviano<sup>1</sup>, respectivamente, hecho que llevó a manifestaciones de repudio de diferentes instituciones de la sociedad civil, de las instituciones de cooperación internacional, de la institución defensorial, así como del Estado boliviano.

El elevado registro de feminicidios en los primeros días de la gestión 2020, conllevó a que se declare la presente gestión como “Año de la Lucha Contra el Feminicidio y el Infanticidio” por el Gobierno transitorio, pese a esta declaración, entre los meses de enero a septiembre de 2020 se habrían registrado 86<sup>2</sup> feminicidios y más de 18464<sup>3</sup> casos relacionados a violencia contra la mujer.

Por las medidas de prevención no farmacológicas (cuarentena y aislamiento) producto del COVID-19, el registro de este tipo de casos aparentemente se vio disminuido, más los comunicados que realizaban diferentes organizaciones de sociedad civil y de organismos internacionales, alertaban de situaciones de violencia contra la mujer, que no estarían siendo denunciadas, debido al aislamiento social, la prohibición y restricciones al derecho de locomoción y de la falta de mecanismos efectivos para brindar una protección inmediata.

En ese sentido, la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia, fue implementando un sistema alternativo a la línea gratuita 800140348, el cual consistía en la habilitación de diferentes líneas de WhatsApp para facilitar la comunicación entre las víctimas o los denunciantes con el personal policial.

<sup>1</sup> Recuperado el 05 de octubre de 2020 de [https://www.fiscalia.gob.bo/index.php/2777-ministerio-publico-registro-117-casos-de-feminicidio-en-el-2019-cifra-inferior-a-la-registrada-el-2018?fbclid=IwAR1YmEHqtFK8gIfeo2SqHgISX\\_h9kAli3DRa1wIOxUTZGgukaA6zwIMaBV0](https://www.fiscalia.gob.bo/index.php/2777-ministerio-publico-registro-117-casos-de-feminicidio-en-el-2019-cifra-inferior-a-la-registrada-el-2018?fbclid=IwAR1YmEHqtFK8gIfeo2SqHgISX_h9kAli3DRa1wIOxUTZGgukaA6zwIMaBV0)

<sup>2</sup> Datos hasta el 21 de septiembre, conforme la información del Ministerio Público. Recuperado el 03 de octubre de 2020 de <https://www.fiscalia.gob.bo/index.php/estadisticas/125-feminicidios/4053-feminicidios-reporte-21-09-2020>

<sup>3</sup> Conforme declaración del Director Nacional de la FELCV en entrevista realizada el 25 de agosto en Bolivia TV, hasta el lunes 24 de agosto de 2020, ingresaron a la FELCV, 18.464 denuncias de violencia contra la mujer, cifra menor al periodo 2019, que registró más de 21.000 casos.



Este sistema alterno, que era concebido para ser de fácil acceso y disponible para toda la población durante las 24 horas del día, bajo la coyuntura del COVID-19 se constituiría en la acción por el cual el Estado boliviano, continuaría brindando la protección a las mujeres ante cualquier hecho de violencia.

En ese sentido, la institución defensorial decide y planifica realizar diferentes acciones durante el periodo del COVID-19, a fin de evidenciar el funcionamiento de los diferentes medios de atención de denuncias (línea gratuita y líneas de WhatsApp) que habría destinado la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia, y por ende el Estado Boliviano, para proteger y garantizar a todas las mujeres el derecho a una vida libre de violencia.

# Primera Parte - Aspectos Generales

## 1. Objetivos.

### Objetivo General.

Evidenciar el funcionamiento del servicio de atención que implementó la Fuerza Especial de Lucha contra la Violencia (FELCV), dependiente de la Policía Boliviana en relación a casos de violencia contra las mujeres, a través del uso de medios digitales durante el periodo de cuarentena, producto de la Pandemia del COVID-19 como parte del deber de protección del Estado Plurinacional de Bolivia.

### Objetivos Específicos

- a) Constatar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la Dirección Nacional de la FELCV, respecto al uso de medios digitales como mecanismo alternativo de atención a la población durante la cuarentena dinámica.
- b) Analizar la efectividad del mecanismo alternativo de atención relacionado a la violencia en contra de las mujeres respecto al deber de protección de la FELCV de la Policía Boliviana.

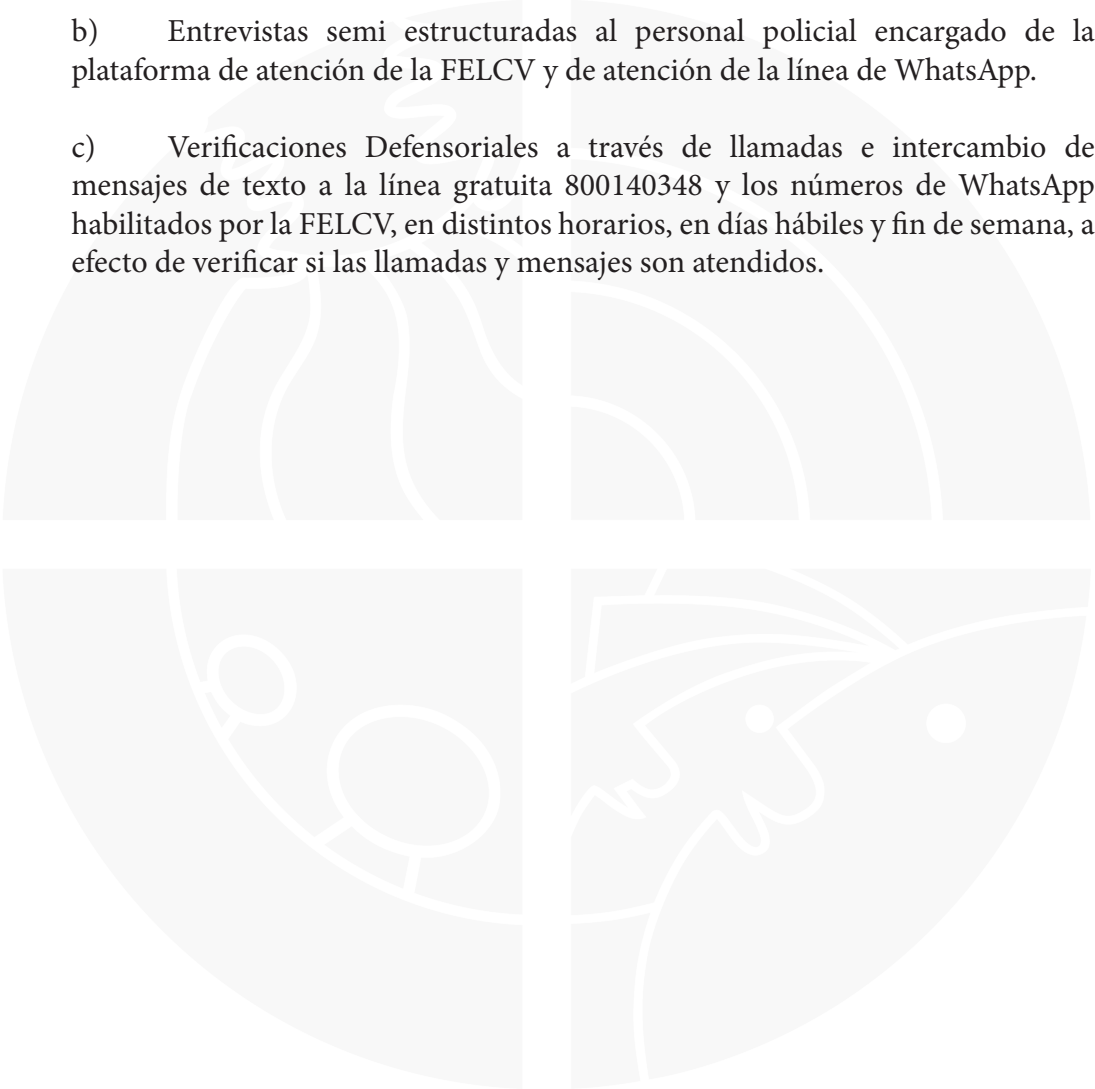
## 2. Alcance.

La presente investigación defensorial, se desarrolló a nivel nacional, abarcando 10 oficinas de la FELCV en las nueve ciudades capitales de departamento y la ciudad de El Alto, del 17 al 21 de agosto de 2020, durante el tiempo de cuarentena producto del COVID-19.

## 3. Mecanismos de intervención defensorial.

Para la elaboración de la presente investigación se realizaron:



- 
- a) Requerimiento de Informe Escrito al Comando General de la Policía Boliviana (Dirección Nacional de la FELCV).
  - b) Entrevistas semi estructuradas al personal policial encargado de la plataforma de atención de la FELCV y de atención de la línea de WhatsApp.
  - c) Verificaciones Defensoriales a través de llamadas e intercambio de mensajes de texto a la línea gratuita 800140348 y los números de WhatsApp habilitados por la FELCV, en distintos horarios, en días hábiles y fin de semana, a efecto de verificar si las llamadas y mensajes son atendidos.

# Segunda Parte - Marco Normativo, Estándares internacionales y competencias de las instituciones del Estado.

## 1. Marco normativo.

La presente investigación fue desarrollada considerando el siguiente marco normativo internacional y nacional:

La Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Contra la Mujer<sup>4</sup> (CEDAW por sus siglas en inglés) que en su Artículo 1 establece que:

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

La Convención Belem do Pará<sup>5</sup>, que define a la violencia contra la mujer como “cualquier conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer; teniendo el derecho a vivir una vida libre de violencia, tanto en el ámbito público como en el privado”, conforme lo establecido en los Artículo 1 y 3 del citado instrumento internacional, respectivamente.

En ese sentido, la Constitución Política del Estado en el catálogo de derechos fundamentales que establece en el Artículo 15, incorpora los derechos a la vida y a la integridad física, psicológica y sexual, estableciendo que las personas y en particular las mujeres, tienen derecho a no sufrir violencia física, sexual o psicológica, tanto en la familia como en la sociedad.

---

<sup>4</sup> Instrumento normativo internacional ratificado por el Estado boliviano mediante Ley N° 110 de 15 de septiembre de 1989.

<sup>5</sup> Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, ratificado por el Estado boliviano mediante Ley N° 15 de 18 de agosto de 1994.

En ese marco, el Estado, debe adoptar medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar la violencia de género y generacional, así como toda acción u omisión que tenga por objeto degradar la condición humana, causar muerte, dolor y sufrimiento físico, sexual o psicológico, tanto en el ámbito público como privado.

Este mandato constitucional, responde al reconocimiento, de que la violencia de género, contra las mujeres requiere especial atención por parte del Estado, lo cual ha sido ratificado por la Ley N° 348 al declarar la erradicación de la violencia contra las mujeres como prioridad nacional.

En ese sentido, la citada ley estableció mecanismos, medidas y políticas integrales de prevención, atención, protección y reparación a las mujeres en situación de violencia, así como la persecución y sanción a los agresores, con el fin de garantizar a las mujeres una vida digna y el ejercicio pleno de sus derechos para Vivir Bien.

En ese marco, el Artículo 42 establece que todo hecho de violencia contra las mujeres podrá ser denunciado por la víctima o cualquier otra persona que conozca de un delito, ante las siguientes instancias: Policía Boliviana y Ministerio Público.

## **2. Lineamientos internacionales, para combatir la violencia contra la mujer durante el COVID 19.**

A raíz de la pandemia producto del COVID-19, la Corte IDH (2020: 1-3) emitió la Declaración 1/20, en la cual insta a los Estados Parte del Sistema Interamericano de Derechos Humanos a:

Que la adopción y la implementación de medidas, dentro de la estrategia y esfuerzos que (...) están realizando para abordar y contener esta situación que concierne a la vida y salud pública, se efectúe en el marco del Estado de Derecho, con el pleno respeto a los instrumentos interamericanos de protección de los derechos humanos y los estándares desarrollados en la jurisprudencia de este Tribunal.

La citada Declaración señala que:

Ante las medidas de aislamiento social que pueden redundar en el aumento exponencial de la violencia contra las mujeres y niñas en sus hogares, es preciso recalcar el deber estatal de debida diligencia estricta respecto al derecho de las mujeres a vivir una vida libre de violencia, por lo que deben adoptarse todas las acciones necesarias para prevenir casos de violencia de género y sexual; disponer de mecanismos seguros de denuncia directa e inmediata, y reforzar la atención para las víctimas.

En ese mismo contexto, la CIDH (2020: 17) establece estándares y recomendaciones para orientar a los Estados sobre las medidas que deberían adoptar en la atención y contención de la pandemia, de conformidad con el pleno respeto a los derechos humanos.

Respecto a la protección de las mujeres, recomienda:

Incorporar la perspectiva de género a partir de un enfoque interseccional en todas las respuestas de los Estados para contener la pandemia, teniendo en cuenta los distintos contextos y condiciones que potencializan la vulnerabilidad a la que las mujeres están expuestas, como la precariedad económica, la edad, la condición de migrante o desplazada, la condición de discapacidad, la privación de libertad, el origen étnico-racial, la orientación sexual, identidad y/o expresión de género, entre otras.

Asegurar la participación de mujeres en posiciones de toma de decisión en los comités y grupos de trabajo de respuesta a la crisis sanitaria del COVID-19, asegurando la incorporación de la perspectiva de género en el diseño, implementación, ejecución y monitoreo de las medidas y políticas adoptadas en respuesta a dicha crisis sanitaria. En particular, incorporar la perspectiva de género a partir un enfoque transversal teniendo en cuenta los contextos y condiciones que potencializan los efectos de la crisis, como la precariedad económica, la condición de migrante o desplazada, la privación de libertad, origen étnico-racial, entre otras.

Fortalecer los servicios de respuesta a la violencia de género, en particular la violencia intrafamiliar y la violencia sexual en el contexto de confinamiento. **Reformular los mecanismos tradicionales de respuesta, adoptando canales alternativos de comunicación** y fortaleciendo las redes comunitarias para ampliar los medios de

denuncia y órdenes de protección en el marco del periodo de confinamiento. Así como **desarrollar protocolos de atención y fortalecer la capacidad de los agentes de seguridad** y actores de justicia involucrados en la investigación y sanción de hechos de violencia intrafamiliar, así como llevar a cabo la distribución de materiales de orientación sobre el manejo de dichos casos en todas las instituciones estatales (el resaltado es nuestro).

Así también, en el marco del Sistema Universal de Derechos Humanos, las Naciones Unidas (2020a) el Relator Especial sobre independencia judicial, se pronuncia sobre los estados de emergencia establecidos a nivel mundial, como mecanismo de protección a las sociedades contra el impacto y proliferación del COVID-19.

Esta situación anómala, según el Relator García Sayán “plantea amenazas y desafíos especiales para los sistemas de justicia” en la que se ven inmersos jueces, fiscales y abogados, por lo que se requeriría de acciones urgentes específicas para garantizar el funcionamiento de los sistemas judiciales.

En ese sentido plantea acciones, entre las que se destacan:

Una racionalización inmediata -a lo esencial- de los servicios que prestan los sistemas de justicia en torno a asuntos que pueden considerarse prioritarios son decisiones urgentes a adoptar por un sistema judicial independiente. La priorización resulta inevitable dada la crisis global y las limitaciones institucionales y presupuestales; esta es una opción inevitable y urgente para prevenir la exclusión social y para garantizar la protección de los derechos humanos.

Asuntos orientados a proteger derechos, cuando se trata de delitos graves (incluidos casos de corrupción conectada a la crisis) y casos de violencia doméstica deberían merecer atención prioritaria.

### **3. Competencias de la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia (FELCV).**

Conforme el Artículo 53 de la Ley N° 348, la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia, es el organismo especializado de la Policía Boliviana encargado de la prevención, auxilio e investigación, identificación y aprehensión de los presuntos



responsables de hechos de violencia hacia las mujeres y la familia, bajo la dirección funcional del Ministerio Público, en coordinación con entidades públicas y privadas.

Tienen la función de recibir denuncias de mujeres en situación de violencia o de terceros que conozcan el hecho; practicar las diligencias necesarias orientadas a la individualización del autor o partícipes; en caso de flagrancia socorrer a las personas agredidas; levantar un acta sobre los hechos acontecidos; reunir y asegurar los elementos de prueba; orientar a las víctimas sobre los recursos que la ley les confiere, y los servicios de atención y protección; conducir a la víctima a los servicios de salud; acompañar a la víctima de violencia a retirar sus pertenencias de su domicilio u otro lugar y llevarla a una casa de acogida o refugio temporal.

Así también, en el marco del Protocolo de la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia “Genoveva Ríos” para la Atención de Casos en el marco de la Ley N° 348, los funcionarios policiales deberán intervenir y responder ante cualquier situación de violencia contra la mujer y la familia que se les presente. La denuncia puede ser realizada por la persona directamente involucrada o a través de vecinos, familiares o testigos en forma presencial o mediante una llamada telefónica.

Corresponde inicialmente al personal policial, determinar el tipo de violencia o delito del que ha sido víctima la mujer o algún miembro de la familia, a fin de proceder con las acciones de auxilio, investigación, identificación y aprehensión de los presuntos responsables de hechos de violencia hacia las mujeres y la familia.

El citado protocolo señala que, la finalidad de la intervención policial en los casos de violencia contra la mujer y la familia es de actuar preventivamente detectando la existencia del hecho; proteger a la víctima y dependientes; prevenir la comisión de delitos y una vez consumados, reprimirlos; así como auxiliar a la víctima y otras personas objeto de este tipo de actos, aplicando las medidas de protección que el caso aconseje.



## Tercera Parte - Atención de casos de violencia contra la mujer durante el Covid-19

### 1. Estado de situación.

La crisis sanitaria producto del COVID-19, generó diferentes recomendaciones de instituciones internacionales para que los Estados, ejecutaran medidas de protección reforzadas a poblaciones históricamente vulnerables, como es el caso de las mujeres.

En ese sentido, el Estado boliviano a través de instituciones como el Servicio Plurinacional de la Mujer y de la Despatriarcalización “Ana María Romero”, con el apoyo de ONU Mujeres, el Comité de Expertas del Mecanismo de Seguimiento de la Convención Belem Do Pará (MESECVI), el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), vinieron impulsando acciones coordinadas de prevención contra la violencia hacia las mujeres con las instituciones que son parte de la cadena de atención de hechos de violencia, como es el caso de la FELCV.

Así, se elaboró la “Guía de Actuación para Mujeres en Situación de Violencia de Género, en Declaratoria de Cuarentena Total por el COVID-19”<sup>6</sup>, en la cual se brinda información y procedimientos inmediatos frente a hechos de violencia, que fue difundida a través de las redes sociales del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, ONU Mujeres, SERMUJERES, entre otros.

La citada guía de manera gráfica informa, sobre los servicios y la función que brinda la FELCV en el marco de la Ley N° 348, el número de la línea gratuita 800140348 habilitado para la recepción de denuncias y los números de WhatsApp o alternativamente el número de 110, en caso de estar ocupados los primeros.

En el marco de las medidas adoptadas por el Estado boliviano, para garantizar el acceso a la justicia a la población boliviana, en especial a las mujeres víctimas de violencia, la

---

<sup>6</sup> Recuperado el 21 de septiembre de 2020, documento disponible en [http://www.coordinadoradelamujer.org.bo/observatorio/archivos/destacados/GUAVIOLENCIA\\_119.pdf](http://www.coordinadoradelamujer.org.bo/observatorio/archivos/destacados/GUAVIOLENCIA_119.pdf)

Policía Boliviana mediante la FELCV implementó servicios para garantizar la atención a la población durante el periodo de la emergencia sanitaria producto del COVID-19, conforme el siguiente detalle.

### Personal designado para la atención de casos de violencia contra la mujer.

De acuerdo a la respuesta de requerimiento de información escrita emitida por la Policía Boliviana, esta institución informó que se tiene designado personal policial<sup>7</sup> para la atención a la población en los servicios de: a) Atención de Plataforma, b) Auxilio a la víctima, y c) investigación de casos, conforme el siguiente detalle:

<b>Tabla N° 1</b>				
<b>Personal designado por la Policía Boliviana</b>				
<b>N°</b>	<b>Departamento</b>	<b>Atención de Plataforma</b>	<b>Auxilio a la víctima (FELCV)</b>	<b>Investigación de Casos</b>
<b>1</b>	Beni	0	24	21
<b>2</b>	Chuquisaca	1	40	33
<b>3</b>	Cochabamba	13	158	132
<b>4</b>	La Paz	16	228	178
<b>5</b>	Oruro	0	58	43
<b>6</b>	Pando	2	19	13
<b>7</b>	Potosí	2	57	47
<b>8</b>	Santa Cruz	6	164	139
<b>9</b>	Tarija	3	85	72
<b>Total</b>		<b>43</b>	<b>833</b>	<b>678</b>

Elaboración propia, con base a la información brindada por la FELCV.

### Líneas de WhatsApp como mecanismos de denuncia durante la Emergencia Sanitaria.

Debido a las restricciones de locomoción y de reunión durante la cuarentena que, fueron implementadas como mecanismo de prevención del COVID-19, se alertó de una posible falencia al acceso a las instancias de denuncia en relación a casos de

<sup>7</sup> La Dirección Nacional de la FELCV, hizo notar que debido a la emergencia sanitaria producto de la pandemia del COVID-19, muchos funcionarios dependientes están contagiados por lo que la cantidad tiende a disminuir, así mismo se tiene que tomar en cuenta que también hay funcionarios que se encuentran en vacaciones y se encuentran con alguna comisión de servicio.

violencia contra la mujer, según los datos de la FELCV esta situación se reflejaría en la disminución de hasta un 75% de casos.

La Razón (07/04/2020): El registro de casos se ha reducido hasta en un 75% desde que el país ingresó en cuarentena (...) el domingo 5 de abril, “por ejemplo, hemos registrado 34 casos en todo el país, cuando en tiempos entre comillas normales registrábamos entre 90 a 120 casos al día”<sup>8</sup>

A esta situación se suma las fallas técnicas y humanas que se habrían detectado en la atención de la línea gratuita, por lo que la FELCV desde el 03 de abril de 2020 habilitó a nivel nacional líneas de WhatsApp, como mecanismo de atención de víctimas y denunciantes, conforme declaraciones del Director Nacional de la FELCV, Cnl. DESP. Juan Carlos Alarcón<sup>9</sup>.

Existen ligeras fallas técnicas y humanas, algunos policías no contestan los teléfonos, hemos corregido y controlado eso. La negligencia de los funcionarios fue sancionada, ahora controlamos de manera más estricta esta situación.

En ese sentido, de acuerdo a información escrita brindada por la FELCV, se habilitó la línea gratuita 800140348 y el “SISTEMA DE COMUNICACIÓN CIUDADANÍA – FELCV, alternativa a la línea gratuita 800140348,” que estableció líneas de WhatsApp en las ciudades capitales y la ciudad de El Alto, a fin de brindar un servicio de atención a la población, disponible las 24 horas del día, durante los siete días de la semana.

Al respecto, conforme el Memorándum Circular Fax N° 005/2020 de 30 de marzo de 2020, de la Dirección Nacional de la FELCV se establece que por medio del citado Sistema “(...) se recibirían denuncias, y brindar auxilio de manera oportuna, recibir mensajes, videos, fotografías, grabaciones, ubicación y otros relacionados a casos de violencia a la mujer y la familia [sic]”, disponiendo las siguientes líneas de WhatsApp:

---

<sup>8</sup> Recuperado el 20 de septiembre de 2020 de <https://www.la-razon.com/sociedad/2020/04/07/la-felcv-habilita-11-lineas-whatsapp-para-denuncias-de-violencia/>

<sup>9</sup> Recuperado el 20 de septiembre de <https://www.lostiempos.com/actualidad/pais/20200406/advierten-falencias-linea-gratuita-felcv-habilitan-numeros-whatsapp>

<b>Tabla N° 2</b>		
<b>Líneas de WhatsApp habilitadas</b>		
<b>N°</b>	<b>Departamento</b>	<b>Número</b>
<b>1</b>	Beni	72042709
<b>2</b>	Chuquisaca	72042698
<b>3</b>	Cochabamba	60707069
<b>4</b>	La Paz <sup>10</sup>	61000523 - 67008570 - 72042202
<b>5</b>	Oruro	62805818
<b>6</b>	Pando	72042740
<b>7</b>	Potosí	72042570
<b>8</b>	Santa Cruz	72042264
<b>9</b>	Tarija	78241690

Elaboración propia, con base a la información brindada por la FELCV.

En declaraciones del Director Nacional de la FELCV, las denuncias a través de WhatsApp tienen la ventaja de:

Que se podrán enviar audios, imágenes, videos y fotografías para respaldo, asegurando que las víctimas con solo mandar su ubicación ya podrán hacer conocer que están siendo víctimas de algún tipo de agresión, aclarando que sigue vigente la línea gratuita 800140348 para realizar las denuncias<sup>11</sup>.

Ahora bien, contando con el mecanismo estatal para atender casos de violencia contra la mujer, la Defensoría del Pueblo realizó verificaciones *in situ*<sup>12</sup> a la atención de la línea gratuita 800140348 y al “SISTEMA DE COMUNICACIÓN CIUDADANÍA – FELCV, alternativa a la línea gratuita 800140348”, que establece líneas de WhatsApp destinadas para la atención de casos relacionados a violencia contra la mujer, obteniendo el siguiente resultado:

<sup>10</sup> En relación a los números habilitados para el Departamento de La Paz, se tiene diferentes líneas para la zona Central, Zona Sur y la Ciudad de El Alto, respectivamente.

<sup>11</sup> Recuperado el 20 de septiembre de 2020 de <https://www.opinion.com.bo/articulo/policial/felcv-habilita-lineas-whatsapp-recibir-denuncias-violencia/20200406191726760674.html>

<sup>12</sup> Se planificó desarrollar tres verificaciones, tanto a la línea gratuita como a las líneas de WhatsApp habilitadas en todas las ciudades capitales de departamento y la ciudad de El Alto, concierne en: Verificación 1 (V1): en un día hábil en el horario de 07:00 a 19:00, Verificación 2 (V2): en un día hábil en el horario de 19:00 a 06:00, y Verificación 3 (V3): durante los días sábado o domingo en el horario de 07:00 a 19:00.

**Tabla N° 3**

**Verificaciones a la atención en la línea de WhatsApp**

N°	Oficina FELCV	Verificación 1	Verificación 2	Verificación 3	Observación
1	Trinidad	No respondió 27/08 09:23	No respondió 26/08 22:36	Respondió 30/08 21:29	En relación a la V2, se envió mensaje a las 22:36, fue leído a las 23:34, y fue respondido al día siguiente a las 10:30 a.m.
2	Sucre	Respondió 27/08 13:55	Respondió 28/08 21:55	Respondió 30/08 10:55	En relación a la V1, la respuesta tardó 30 minutos
3	Cochabamba	Respondió 27/08 18:53	No respondió 21/09 20:00	No Respondió 29/08 18:25	En relación a la V3, se esperó hasta nueve timbradas.
4	La Paz	No respondió 26/08 10:19	No respondió 27/08 20:00	No respondió 30/08 10:11	En relación a las V1 y V3, antes de ser respondidas, tardaron 1 y 12 horas respectivamente.
5	El Alto	Respondió 28/08 14:21	Respondió 31/08 23:50	Respondió 29/08 19:49	En relación a las V1 y V2, antes de ser respondidas, se intentó llamar dos a cuatro veces, respectivamente.
6	Oruro	Respondió 21/09 10:20	No respondió 21/09 20:00	Respondió 30/08 13:13	En relación a la V2, timbró 10 veces y no contestaron.
7	Cobija	No respondió 28/08 16:00	Respondió 28/08 21:00	Respondió 30/08 15:23	En relación a la V1, ante la falta de respuesta a la llamada telefónica por WhatsApp, se envió un mensaje, a horas 15:58 siendo respondido a horas 16:07.

<b>8</b>	Potosí	No respondió 25/08 16:40	No respondió 28/08 20:42	Respondió 29/08 18:30	En relación a la V3, contestó en la tercera llamada.
<b>9</b>	Santa Cruz	Respondió 25/08 08:55	No respondió 27/08 20:15	Respondió 30/08 10:04	En relación a las V1 y V3, antes de ser respondidas tardaron entre 3 a 10 minutos respectivamente.
<b>10</b>	Tarija	Respondió 27/08 11:29	Respondió 28/08 01:45	No respondió 30/08 18:46	En relación a la V1 antes de ser respondidas tardaron más de media hora.

Elaboración propia, con base a las verificaciones Defensoriales realizadas.

De la verificación realizada, se evidenció que la respuesta en la atención en las líneas de WhatsApp habilitadas a nivel nacional es de un 56.7%, a lo que se suma, que en ninguna de las oficinas intervenidas, se registró el 100% de respuesta inmediata, por parte del personal policial; cuatro oficinas (Oruro, Cobija, Santa Cruz y Tarija) respondieron dos de las tres verificaciones; y tres oficinas (Trinidad, Cochabamba y Potosí) respondieron una de las tres verificaciones.

Cabe indicar que, pese a estos extremos, se tiene el registro de las oficinas de la FELCV de los municipios de El Alto y Sucre, que fueron las únicas que brindaron respuesta mediata a las tres verificaciones.

Es llamativo para la institución defensorial, que la oficina de la FELCV de La Paz (Centro), no haya brindado respuesta inmediata en ninguna de las tres verificaciones, llegando al extremo de tardar más de 12 horas para el mismo.

Por otra parte, como resultado de la verificación *in situ* realizada por la Defensoría del Pueblo, en relación a la línea de WhatsApp 72042709 habilitada para el funcionamiento en la ciudad de Trinidad (Beni) está solo sería utilizada para comunicación interna institucional y no así para atención a la población, según informó el mensaje del personal policial que atendió la verificación defensorial:



“Esta. Línea d wasap sólo recibimos llamadas d nuestra Institución y comunicarnos en La Paz y aquí en Trinidad SÓLO ES PARA NUESTRA INSTITUCION..... No es para denuncias..... X eso está la Línea Gratuita d la Felcv 800101010348.

Y también es la Línea de Radio Patrullas 110.... días se comunica d cualquier línea ya sea Entro Viva o Tigo.

O 120 del PAC.

Nuestros Funcionarios d acá son nuevos d 1er año ya la parecer no tienen q conocimiento d está Línea y están dando a todo las personas.

De todas maneras Dra. Esta observación hablaremos con el personal d la Felcv q está Línea es sólo Institucional es decir solo es para comunicarnos con nuestros Director Nacional d la Felcv d La Paz y enviar Parte d los Casos Atendidos en el día [sic]”. (Verificación Defensorial, Trinidad, 26.08.2020)

Por otra parte, se informó que las líneas de WhatsApp designadas para el apoyo del “SISTEMA DE COMUNICACIÓN CIUDADANÍA – FELCV, alternativa a la línea gratuita 800140348”, conforme el Memorándum Circular Fax N° 041/2020 de 04 de mayo de 2020, de la Dirección Nacional de la FELCV, deberían:

“estar a cargo de manera exclusiva por el funcionario policial que se encuentre de servicio encargado de la plataforma de atención de casos o en su defecto por aquel funcionario policial que apoye en la atención de casos para que este tenga un registro de las llamadas y consultas realizadas, los mismos que deberán ser excluidos de cualquier tipo de servicio extraordinario, así mismo este funcionario policial deberá conocer el procedimiento policial que se realiza en la atención de hechos de violencia enmarcados en la Ley N° 348.

Los Directores Departamentales, deberán realizar controles constantes a las líneas 800140348 y línea WhatsApp, bajo responsabilidad disciplinaria que conlleva la presente disposición, tomando en cuenta que se realiza monitoreo y control a estas líneas”.

No obstante a ello, a través de la visita *in situ* y de la interacción a través de las líneas gratuitas y de mensajes a las líneas de WhatsApp que realizó la institución defensorial, se pudo advertir que estas líneas habilitadas se encontrarían a cargo de una persona, quien no tendría esta actividad como única función, pues se evidenció que los servidores públicos de la policía boliviana destinados a esta actividad, desarrollarían otras actividades de atención a la población, por ende, en determinados momentos se dejaría de brindar este servicio.



“Se presenció que el Sgto. Estaba atendiendo un caso y que en ese momento ingresaban llamadas a las líneas de teléfono y WhatsApp, pero no pudieron ser contestadas porque el Sgto. estaba atendiendo al público (...) solo una persona atiende la plataforma de atención de recepción de denuncias y también las dos líneas telefónicas” (Verificación Defensorial, La Paz, 28.08.2020).

<b>Tabla N° 4</b>					
<b>Verificaciones a la atención en la línea gratuita</b>					
<b>N°</b>	<b>Oficina FELCV</b>	<b>Verificación 1</b>	<b>Verificación 2</b>	<b>Verificación 3</b>	<b>Observación</b>
1	Trinidad	Respondió 17/09 13:25	No respondió 18/09 20:47	No respondió 20/09 10:50	En relación a la V1, respondió el operador de la FELCV de Santa Cruz
2	Sucre	No respondió 27/08 11:55	Respondió 28/08 21:30	Respondió 30/08 10:55	En relación a la V1, no contestaron, pese a que se hizo dos veces el intento.
3	Cochabamba	Respondió 27/08 08:28	Respondió 27/08 22:28	Respondió 29/08 22:22	Respuestas inmediatas
4	La Paz	Respondió 26/08 10:00	Respondió 27/08 20:15	Respondió 29/08 12:23	Respuestas inmediatas
5	El Alto	Respondió 31/08 18:56	No respondió 31/08 23:58	No respondió 29/08 17:10	En relación a las V2 y V3, se intentó llamar dos y tres veces, respectivamente.
6	Oruro	Respondió 28/08 14:30	Respondió 22/09 06:00	Respondió 29/08 12:00	En relación a V1 y V3, las respuestas fueron inmediatas
7	Cobija	Respondió 28/08 16:10	Respondió 28/08 21:15	Respondió 30/08 15:40	Respuestas inmediatas



			21:15		
<b>8</b>	Potosí	Respondió 17/09 15:01	Respondió 17/09 20:39	Respondió 30/08 14:28	En relación de la V2, dio respuesta en la segunda llamada.
<b>9</b>	Santa Cruz	Respondió 17/09 16:10	Respondió 18/09 21:30	Respondió 19/09 11:35	Respuestas inmediatas
<b>10</b>	Tarija	Respondió 27/08 11:32	Respondió 28/08 01:50	Respondió 30/08 18:50	Respuestas inmediatas

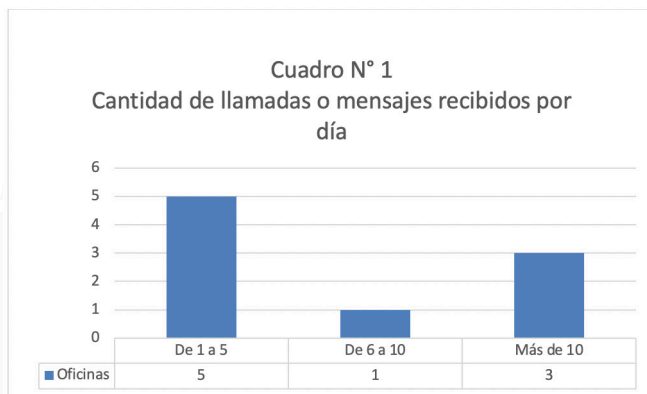
Elaboración propia, con base a las verificaciones Defensoriales realizadas.

Resultado de la verificación defensorial respecto a la atención en el número gratuito 800140348 a nivel nacional, se evidenció que el nivel de respuesta es del 83.3%, siendo siete las oficinas de la FELCV (Cochabamba, La Paz, Oruro, Cobija, Potosí, Santa Cruz y Tarija) que brindaron una respuesta al 100% en las tres verificaciones realizadas, de las cuales cinco oficinas (Cochabamba, La Paz, Cobija, Santa Cruz y Tarija) brindaron una respuesta inmediata al total de verificaciones.

Es llamativo para la institución defensorial, que en contraposición a la respuesta del 100% en la línea de WhatsApp que registraba la oficina de la FELCV en el municipio de El Alto, respecto a la atención en la línea gratuita, sea junto con la oficina de Trinidad, las únicas que dieron respuesta a una de las tres verificaciones realizadas.

Así también, es de preocupación para la institución defensorial, que en relación a la verificación que se hizo a la línea gratuita en el departamento del Beni, la llamada haya sido respondida por personal policial de la FELCV de Santa Cruz, lo cual evidencia *a priori* las falencias del sistema de atención habilitada por la Dirección Nacional de la FELCV.

## Cantidad de llamadas o mensajes atendidos por día y horario de atención.



Elaboración propia, con base a las verificaciones Defensoriales realizadas.

Como resultado de las entrevistas realizadas al personal que recibe las llamadas, refiriéndose al promedio de llamadas y mensajes<sup>13</sup> atendidos a través de la línea gratuita 800140348 y del “SISTEMA DE COMUNICACIÓN CIUDADANÍA – FELCV, alternativa a la línea gratuita 800140348”, que establece líneas de WhatsApp destinadas para la atención de casos relacionados a violencia contra la mujer, de las 10 oficinas a las que se realizó una verificación *in situ*, una recibe entre 6 a 10 llamadas diarias (El Alto), tres recibirían más de 10 llamadas por día (La Paz, Oruro y Santa Cruz) y cinco recibirían entre 1 a 5 llamadas diarias (Trinidad, Sucre, Cobija, Potosí y Tarija).

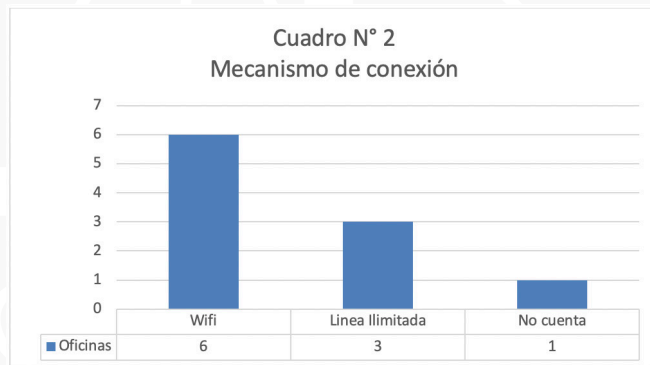
Cabe indicar, que en relación al departamento de Cochabamba, la Policía Boliviana no brindó información específica de cuantos casos diarios atienden respecto a denuncias relacionadas a violencia contra la mujer, dado que “no solamente se llamaría a los números para presentar denuncias, sino también para solicitar información, orientación, como números de teléfonos de otras dependencias policiales” (Verificación Defensorial, Cochabamba, 26.08.2020).

<sup>13</sup> Indistintamente se utilizará el termino llamada o mensaje, para hacer referencia a la interrelación de forma digital entre la persona (denunciante) con servidores públicos dependientes de la Policía Boliviana.

Respecto al horario de atención para recibir denuncias mediante la línea gratuita y las líneas de WhatsApp habilitadas por la Policía Boliviana – FELCV, según las entrevistas realizadas al personal policial en las diez oficinas intervenidas, se atendería las 24 horas del día (Trinidad, Sucre, Cochabamba, La Paz, El Alto, Oruro, Cobija, Potosí, Santa Cruz y Tarija).

### Acceso a la conexión a internet.

Como se mencionó *ut supra*, como mecanismo de atención para los casos de violencia contra la mujer, la FELCV instituyó el servicio de líneas WhatsApp, las cuales, de acuerdo a informe policial y las declaraciones vertidas públicamente deberían permitir recibir audios, imágenes, videos, fotografías y ubicación de las personas víctimas y denunciantes.



Elaboración propia, con base a las verificaciones Defensoriales realizadas.

La investigación defensorial, verificó el tipo de servicio institucional (conexión institucional a través del Wifi o de líneas de WhatsApp ilimitadas) por el cual se conectarían y mantendrían comunicación las diferentes oficinas de la Policía Boliviana intervenidas a nivel nacional.

En ese sentido, se evidenció que seis oficinas (Trinidad, La Paz, Oruro, Cobija, Potosí y Santa Cruz) tendrían el servicio de Wifi, para la conexión a internet y atención de denuncias, tres oficinas (Sucre, Cochabamba y El Alto) contarían con el servicio de líneas de WhatsApp ilimitadas, y una oficina (Tarija) no contaría con estos servicios, de acuerdo a la información proporcionada por el personal policial entrevistado en la presente investigación defensorial.

En relación a la existencia de convenios interinstitucionales entre empresas de telecomunicaciones y las oficinas de la Policía Boliviana – FELCV, se constató que cinco oficinas (Trinidad, Sucre, El Alto, Oruro y Cobija) no contarían con algún tipo de convenio, y las restantes cinco oficinas (Cochabamba, La Paz, Potosí, Santa Cruz y Tarija) contarían con algún tipo de convenio.

La investigación defensorial evidenció que el servicio de internet en dos oficinas (Sucre y Cobija) llega como dotación o como un servicio subvencionado tanto del GAD o del Comando Departamental respectivamente, así también, el monto destinado en crédito de llamadas, que reportaron las oficinas La Paz y El Alto, es insuficiente, ya que en el primer caso se destina la suma de Bs. 20 (Veinte 00/100) diarios y en el segundo caso la suma de Bs. 60 (sesenta 00/100) de forma mensual.

Por último, los reportes de las oficinas de Cochabamba y Santa Cruz, develaron que las líneas de WhatsApp habilitadas para la atención de casos, fue a partir de las líneas corporativas que tenían los Directores de la FELCV, evidenciando *a priori* una falencia en la planificación de dotación de este tipo de material.

“En cuanto a los aparatos móviles son bastante antiguos, mismo que no son efectivos para efectivizar el trabajo de atención a víctimas de violencia, pues en momentos en que el ciudadano escribe, no se puede responder de manera escrita, pese a ello se devuelven las llamadas a los ciudadanos que requieren sus servicios” (Verificación Defensorial, La Paz, 26.08.2020).

Llama la atención a la institución defensorial, que: si bien la Oficina de Trinidad indicó que atendería las 24 horas, informó que el teléfono celular en el cual funcionaría la línea para recibir denuncias se encontraría en mal estado.

### **Procedimientos y protocolos de atención para recibir denuncias vía WhatsApp.**

Como resultado de la intervención defensorial, la FELCV, a través de su informe señaló que el personal encargado de la atención en las diferentes líneas de WhatsApp “receptoría la denuncia para que el caso sea atendido por el personal de la FELCV, a través de la división que corresponda”, mismo que tendría un protocolo de atención, conforme al Informe N° 092/2020 de 01 de septiembre de 2020, remitido por la

Dirección Nacional de la FELCV, que detalla una secuencia de pasos a ser desarrollados, conforme lo siguiente:

1. Atender el teléfono las 24 horas del día.
2. Nombre completo del funcionario policial que recibió la llamada.
3. Nombre completo y ubicación de la persona que realiza la llamada.
4. Registro en la base de datos, la hora y fecha de la llamada.
5. Destacar personal de servicio de acuerdo a su jurisdicción.
6. Registro de las actividades realizadas.
7. De ser necesario destacar la ambulancia de servicio.

Debiendo registrarse la interacción entre la población denunciante y el personal policial (ya sea a través de la línea gratuita como por la línea de WhatsApp), en un formulario dependiendo el tipo de comunicación, debiendo remitirse reportes diarios, para que sean centralizados por la Dirección Nacional de la FELCV, conforme lo establecido en el Memorándum Circular Fax N° 037/2020 de 14 de abril de 2020, de la Dirección Nacional de la FELCV.

### Imagen N° 1

#### Formularios de llenado

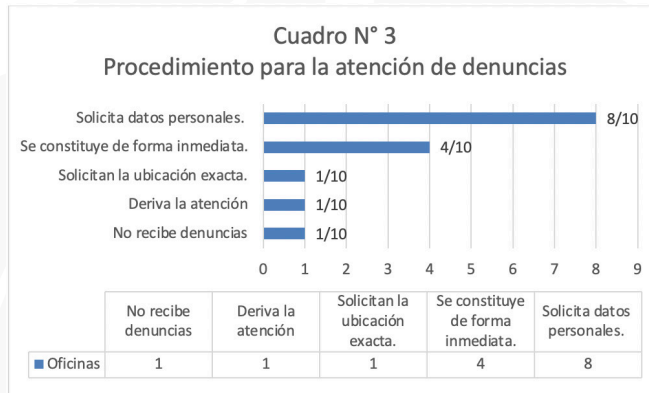
LINEA GRATUITA 800-14-0348					
DIRECCION DEPARTAMENTAL FELCV XXXXXXXXX					
JEFE DE SEGURIDAD			GRADO Y NOMBRE COMPLETO		
FECHA DE SERVICIO			DEL DIA XXXX AL DIA XXXX		
NRO	DIA	HORA	NOMBRE DE LA PERSONA QUE REALIZA LA LLAMADA	CONSULTA - DENUNCIA - OTROS	OBSERVACIONES
1	XX/XX/2020	XX:XX			
2					
3					

SISTEMA DE FORTALECIMIENTO DE COMUNICACIÓN CIUDADANA FELCV (NRO. DE WHATSAPP DEL DEPARTAMENTO)					
DIRECCION DEPARTAMENTAL FELCV XXXXXXXXX					
JEFE DE SEGURIDAD			GRADO Y NOMBRE COMPLETO		
FECHA DE SERVICIO			DEL DIA XXXX AL DIA XXXX		
NRO	DIA	HORA	NOMBRE DE LA PERSONA QUE REALIZA LA LLAMADA	CONSULTA - DENUNCIA - OTROS	OBSERVACIONES
1	XX/XX/2020	XX:XX			
2					
3					



Elaboración propia, con base a la información brindada por la FELCV.

De la intervención que se realizó a 10 oficinas de la Policía Boliviana - FELCV, se constató que el procedimiento de atención a través de la línea gratuita o de las líneas de WhatsApp habilitadas para la atención de casos de violencia contra la mujer, se desarrolla en una total discrecionalidad, por parte de los servidores públicos dependientes de la Policía Boliviana, conforme el siguiente detalle:



Elaboración propia, con base a las verificaciones Defensoriales realizadas.

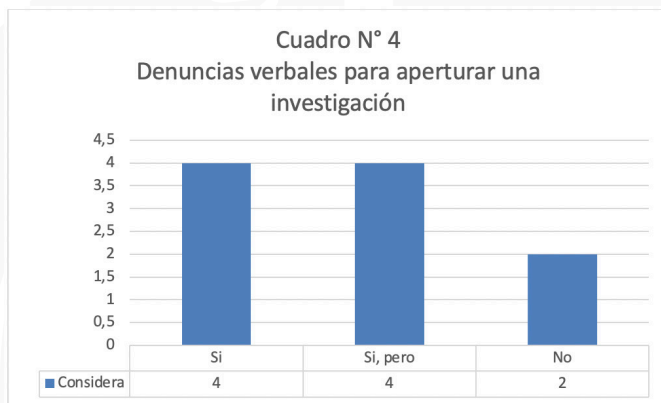
Al consultar sobre el procedimiento de atención de denuncias, uno indicó que no recibía denuncias (El Alto), uno derivaba a la División o EPI de acuerdo al lugar (Santa Cruz), uno solicita la ubicación exacta (Trinidad), cuatro indicaron que se constituirían de forma inmediata al lugar de la denuncia (La Paz, Oruro, Cobija y Potosí) y ocho solicitan datos personales como ser el nombre, la dirección y el número de teléfono (Sucre, Cochabamba, La Paz, Oruro, Cobija, Potosí y Tarija).

Causa extrañeza a la institución defensorial, la respuesta emitida por las oficinas de Trinidad y de El Alto, quienes no registran denuncias a través de llamadas o mensajes de WhatsApp, debiendo el interesado presentar la denuncia de forma personal.

“No se recibe denuncias vía llamadas o mensajes en ninguna de las líneas (800140348 y 72042202); por tanto no existe un procedimiento”. (Verificación Defensorial, El Alto, 28.08.2020).

Esta discrecionalidad al momento de la atención de denuncias por parte del personal policial, se vuelve a reiterar al consultarles respecto del valor de la denuncia verbal, a fin de iniciar el acto investigativo correspondiente; puesto que, cuatro oficinas de

la Policía Boliviana (Cochabamba, Oruro, Potosí y Tarija) las consideran y aperturan la investigación, cuatro oficinas (Trinidad, Sucre, La Paz y Cobija) las considerarían, siempre que la parte denunciante se apersona ante dependencias de la policía a formalizar la misma, y dos oficinas (El Alto y Santa Cruz) no las considerarían como denuncia.

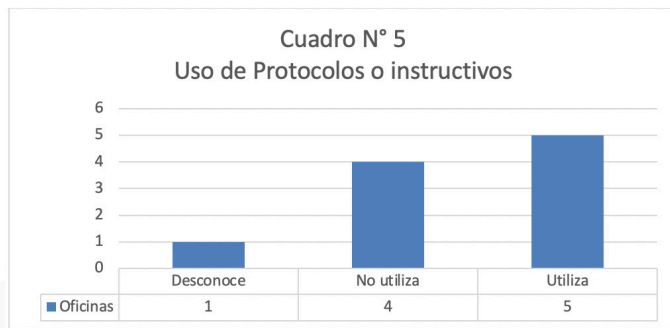


Elaboración propia, con base a las verificaciones Defensoriales realizadas.

En relación al uso de protocolos u otro tipo de instructivo que estandarice la forma de atención de los servidores públicos dependientes de la Policía Boliviana al momento de recepcionar denuncias a través de la línea gratuita o por mensaje de WhatsApp, se constató que de las 10 oficinas intervenidas a nivel nacional, cuatro oficinas indicaron que no utilizan ningún tipo de protocolo o instructivo (Cochabamba, El Alto, Potosí y Santa Cruz), seis oficinas indicaron que utilizan algún protocolo o que basan su actuación con base a instructivos internos (Trinidad, Sucre, La Paz, Oruro y Tarija); sin embargo, una oficina (Cobija) informó que desconocería el contenido.

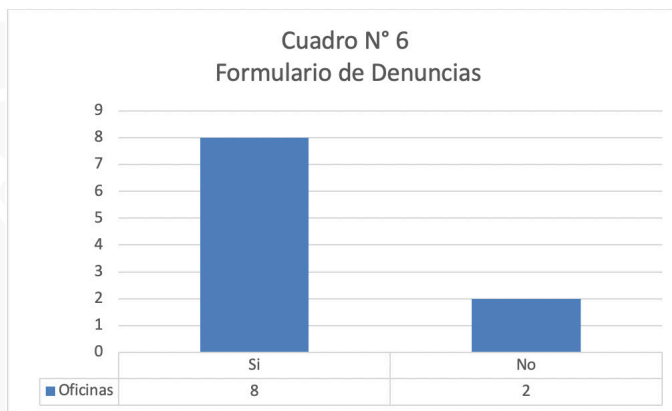
“Se tiene conocimiento que existe instrucción sobre el modo de uso y atención de casos, pero desconoce su contenido ya que el responsable de su manejo es cada jefe de grupo” (Verificación Defensorial, Cobija, 27.08.2020).





Elaboración propia, con base a las verificaciones Defensoriales realizadas.

De la consulta realizada a los servidores públicos dependientes de la Policía Boliviana, en las diez oficinas intervenidas a nivel nacional respecto al conocimiento y uso de un formulario emitido por la Dirección Nacional de la FECLV para el registro y atención de casos, se constató que en ocho oficinas (Trinidad, Sucre, Cochabamba, La Paz, Oruro, Cobija, Santa Cruz y Tarija) se conoce y se utiliza un formulario; sin embargo, en dos oficinas (El Alto y Potosí) se desconoce la existencia y por ende no se utiliza el citado formulario.



Elaboración propia, con base a las verificaciones Defensoriales realizadas.

Llama la atención para la institución defensorial, los motivos por los cuales no se estaría aplicando el formulario en la oficina de El Alto, pues de la entrevista al personal policial, este informó que “(...) si existía se quemó durante los conflictos de octubre y noviembre de 2019 de El Alto”.

### **Uso de movilidades como instrumento de intervención urgente.**

Finalmente, la investigación defensorial, verificó la existencia de movilidades (automóviles o motocicletas) en las oficinas de la Policía Boliviana – FELCV intervenidas a nivel nacional, en ese sentido las diez oficinas (Trinidad, Sucre, Cochabamba, La Paz, El Alto, Oruro, Cobija, Potosí, Santa Cruz y Tarija) contarían con movilidades para hacer la intervención correspondiente.

### **Plataforma Virtual en Primeros Auxilios.**

Por otra parte, la Dirección Nacional de la FELCV informó a la institución defensorial sobre la implementación de la Plataforma Virtual en Primeros Auxilios Psicológicos, consistente en una página en Facebook con el nombre FELCV TE RECOMIENDA, habilitada para los administradores de las líneas de WhatsApp asignados en las Direcciones Departamentales.

Cuya función sería la atención de personas que soliciten asistencia psicológica y el tipo de apoyo que necesita (estrés, ansiedad o depresión), para lo cual, se coordinaría con un profesional psicólogo, conforme Memorándums Circulares Fax N° 040/2020 de 21 de abril de 2020 y 042/2020 de 04 de mayo de 2020, de la Dirección Nacional de la FELCV.

Al respecto, de la verificación defensorial realizada a la página en Facebook con el nombre FELCV TE RECOMIENDA, se evidenció que en la misma se encuentra la información correspondiente a la línea gratuita 800140348 y los números de WhatsApp de los nueve departamentos.

# Cuarta Parte - Análisis, Conclusiones y Determinaciones Defensoriales

## 1. Análisis.

Las restricciones que se fueron implementando al derecho de locomoción y de reunión, como medio de prevención no farmacológico (cuarentena y distanciamiento social) destinadas para prevenir el COVID-19, se fueron aplicando en el Estado boliviano desde el mes de marzo de 2020.

Aquella medida que en su momento parecía temporal, se fue extendiendo conforme las medidas decretadas por parte del Gobierno boliviano, transmutando etapas de cuarentena rígida a flexible, encontrándonos en la actualidad, aún en una coyuntura de problemática sanitaria y sus consecuencias.

Una de estas problemáticas, fue el prevenir y proteger a las mujeres de todo tipo de violencia; en situaciones normales la violencia contra la mujer en el Estado boliviano tiene registros elevados de la misma, al grado que el Gobierno boliviano a principios de gestión le declaraba una guerra frontal, conforme las declaraciones de la presidenta transitoria del Estado Jeanine Añez<sup>14</sup>.

El Estado boliviano tiene la obligación de frenar la violencia y evitar más muertes de mujeres y niños bolivianos. Es por eso que hoy, declaramos el Año de la Lucha Contra el Femicidio y el Infanticidio, hoy le declaramos una guerra frontal a la violencia, a los abusos y sobre todo a la indiferencia.

Desde el Gobierno constitucional hemos tomado la determinación de pedir a los diferentes ministerios y sus reparticiones, que se aprueben políticas nacionales prioritarias para adoptar medidas concretas y efectivas para erradicar la violencia

Esta crisis, se vio agravada por el COVID-19; el cual, generó que las mujeres, en muchos casos víctimas, se encuentren encerradas con sus agresores, situación que en el caso de las niñas y adolescentes adquiriría ribetes especiales, dado el estado de vulnerabilidad que tendrían a ser víctimas de delitos sexuales.

<sup>14</sup> Recuperado el 20 de septiembre de 2020 de <https://comunicacion.gob.bo/?q=20200113/28577#:~:text=%2D%20En%20medio%20de%20la%20C3%A1grimas%2C%20emoci%C3%B3n,reducci%C3%B3n%20de%20los%20altos%20C3%ADndices>



Situación de violencia en la que se encontrarían miles de mujeres, quienes además verían como las labores del hogar incrementaban a raíz del COVID-19, conforme lo establecía la ONU (2020b) que a través de la Directora Ejecutiva Adjunta de ONU Mujeres indicaba que:

Las mujeres cargan por lo general con gran parte de los cuidados. Incluso antes del COVID-19, las mujeres realizaban el triple de trabajo doméstico y de cuidados no remunerados en el hogar en comparación de los hombres. En estos días, aquellas mujeres empleadas en el sector formal y que tienen hijas o hijos se debaten entre una o más de las siguientes tareas: su empleo (si aún lo conservan), el cuidado infantil, la educación en el hogar, el cuidado de personas mayores y el trabajo doméstico.

Es así, que los organismos internacionales empiezan a realizar recomendaciones a los diferentes Estados, a fin de prevenir, atender y proteger a las mujeres víctimas de violencia, desde la implementación de políticas públicas, promulgación de leyes, participación en la toma de decisiones en el marco de la lucha contra el COVID-19, campañas de socialización, pero sobre todo, en mecanismos de atención inmediata ante posibles hechos de violencia.

En ese sentido, la Defensoría del Pueblo, en el marco de sus competencias constitucionales y legales, desarrolló la presente investigación, a fin de evidenciar el cumplimiento del deber de protección por parte del Estado boliviano (entre las que se encuentra, la elaboración de políticas de prevención, el fortalecimiento de las instituciones y mecanismos de denuncia, entre otros) a fin de garantizar a las mujeres el derecho a una vida libre de violencia en tiempos del COVID-19.

**Deber de protección reforzada, para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia conforme al estándar internacional.**

Diferentes organismos internacionales en materia de derechos humanos, fueron estableciendo un estándar que deben adoptar los Estados en materia de prevención de la violencia contra la mujer.

La CEDAW en su Recomendación General N° 19 estableció que “los Estados también pueden ser responsables de actos privados si no adoptan medidas con la diligencia debida para impedir la violación de los derechos (...)”.

La Asamblea General de la ONU (1993) mediante su Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer, instó a los Estados a: “proceder con la debida diligencia a fin de prevenir (...) todo acto de violencia contra la mujer, ya se trate de actos perpetrados por el Estado o por particulares”.

La Plataforma de Acción de la Conferencia Mundial sobre la Mujer de Beijing (1995), estableció que entre las medidas que deben adoptar los Estados a fin de prevenir la violencia contra la mujer se encontraba el:

Formular y aplicar, a todos los niveles apropiados, planes de acción para erradicar la violencia contra la mujer; crear mecanismos institucionales o reforzar los existentes, a fin de que las mujeres y las niñas puedan dar parte de los actos de violencia cometidos contra ellas e interponer denuncias (...) y asignar recursos suficientes en el presupuesto del Estado y movilizar recursos locales para actividades relacionadas con la eliminación de la violencia contra la mujer (...).

La Relatora Especial sobre violencia contra la mujer de la ONU (2006: 9) señaló que:

Tomando como base la práctica y la *opinio juris* (...) se puede concluir que hay una norma del derecho internacional consuetudinario que obliga a los Estados a prevenir y responder con la debida diligencia a los actos de violencia contra la mujer.

Con estos antecedentes, en el marco del Sistema Interamericano de Derechos Humanos, se fue estableciendo un *corpus iuris* internacional en materia de protección de la integridad personal de las mujeres, el cual fue desarrollado por la Corte IDH (2010), quien estableció que:

En casos de violencia contra la mujer las obligaciones generales establecidas en los artículos 8 y 25 de la Convención Americana se complementan y refuerzan, para aquellos Estados que son parte, con las obligaciones derivadas del tratado interamericano específico, la Convención de Belém do Pará. En su artículo 7.b dicha Convención obliga de manera específica a los Estados Partes a utilizar la debida diligencia para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer. De tal modo, ante un acto de violencia contra una mujer, resulta particularmente importante que las autoridades a cargo de la investigación la lleven adelante con determinación y eficacia, teniendo en cuenta el deber de la sociedad de rechazar la violencia contra las mujeres y las obligaciones del Estado de erradicarla y de brindar confianza a las víctimas en las instituciones estatales para su protección.

En el marco de la Sentencia del Caso Campo Algodonero, la Corte IDH (2009) estableció que:

Los Estados deben adoptar medidas integrales para cumplir con la debida diligencia en casos de violencia contra las mujeres. En particular, deben contar con un adecuado marco jurídico de protección, con una aplicación efectiva del mismo y con políticas de prevención y prácticas que permitan actuar de una manera eficaz ante las denuncias.

La estrategia de prevención debe ser integral, es decir, debe prevenir los factores de riesgo y a la vez fortalecer las instituciones para que puedan proporcionar una respuesta efectiva a los casos de violencia contra la mujer. Asimismo, los Estados deben adoptar medidas preventivas en casos específicos en los que es evidente que determinadas mujeres y niñas pueden ser víctimas de violencia. Todo esto debe tomar en cuenta que, en casos de violencia contra la mujer, los Estados tienen, además de las obligaciones genéricas contenidas en la Convención Americana, una obligación reforzada a partir de la Convención Belém do Pará.

Las acciones que deben realizar los Estados, en el marco de la debida diligencia estricta para asegurar la protección de las mujeres y garantizar el derecho a una vida libre de violencia, es desarrollado por la Corte IDH (2017), quien estableció que: “la violencia contra la mujer no solo constituye una violación de los derechos humanos, sino que es “una ofensa a la dignidad humana y una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombres”.

Ahora bien, cabe aclarar que conforme la Corte IDH (2009) “la obligación de prevenir es de medio o comportamiento y no se demuestra su incumplimiento por el mero hecho de que un derecho haya sido violado”; sin embargo, las situaciones de violencia doméstica y una posible inobservancia por parte del Estado, para su prevención en el marco de la debida diligencia estricta, generaría el incumplimiento de deberes internacionales.

Puesto que, conforme lo establecido por la CIDH (2000) la tolerancia a condiciones de violencia domestica vulneraría los Artículos 7.b) y e) de la Convención de Belém do Pará, en relación a los derechos por ella protegidos, entre ellos, a una vida libre de violencia, a que se respete su vida, su integridad física, psíquica y moral y su seguridad personal, su dignidad personal, igual protección ante la ley y de la ley, establecidos en los Artículos 3 y 4. a), b), c) e) y f) de la citada Convención, respectivamente.

Por lo que, los Estados deben adoptar medidas integrales para cumplir con la diligencia debida estricta, que conforme la Corte IDH (2018) debe:

Contar con un adecuado marco jurídico de protección, con una **aplicación efectiva** del mismo y con **políticas de prevención y prácticas que permitan actuar de una manera eficaz ante las denuncias**. La estrategia de prevención debe ser integral, es decir, debe prevenir los factores de riesgo y, a la vez, **fortalecer las instituciones para que puedan proporcionar una respuesta efectiva** (el resaltado es nuestro).

Ahora bien, el contexto del COVID-19 generó una serie de recomendaciones por parte de organismos internacionales, quienes alertaban como la situación de encierro, podría generar la violación a los derechos humanos de las mujeres, es el caso de la Comisión Interamericana de Mujeres de la OEA (en adelante CIM-OEA) (2020: 10) que refería que:

El confinamiento obliga a las mujeres a estar encerradas con sus maltratadores. Teniendo en cuenta que el hogar es el lugar más peligroso para las mujeres, el encierro hace que se incremente el riesgo de violencia contra ellas en la medida en que aumenta el tiempo de convivencia; se generan conflictos alrededor de cuestiones domésticas y familiares; la violencia se prolonga sin que sea interrumpida y se genera una percepción de seguridad e impunidad del agresor. **Es indispensable declarar las líneas de atención a la violencia, centros de orientación y atención psicológica, psicosocial y jurídica como servicios indispensables y reforzarlos**. También realizar campañas informativas sobre prevención y atención de casos de violencia, garantizando que las denuncias serán atendidas y que las víctimas no están solas (el resaltado es nuestro).

En ese mismo sentido, la ONU (2020c: 2) indicaba que

En contexto de emergencia aumentan los riesgos de violencia contra las mujeres y las niñas, especialmente violencia doméstica, debido al aumento de las tensiones en el hogar y puede también aumentar el aislamiento de las mujeres. **Las personas sobrevivientes de violencia pueden enfrentar obstáculos adicionales para huir de situaciones violentas o para acceder a órdenes de protección y/o servicios esenciales que pueden salvar vidas**, debido a factores como las restricciones de la circulación o la cuarentena. El impacto económico de la pandemia puede generar barreras adicionales para dejar una pareja violenta, así como mayor riesgo de explotación sexual (el resaltado es nuestro).

La atención para salvar vidas y el acompañamiento a las sobrevivientes de violencia de género (es decir, el manejo clínico de la atención en casos de violación y el apoyo a la



Así también, el UNFPA (2020: 6) refería que:

salud mental y psicosocial) pueden reducirse como parte de la respuesta de atención de la salud (...) es fundamental actualizar las rutas de derivación para casos de violencia de género, de modo que reflejen los cambios en las instalaciones de atención disponibles, además de informar a las comunidades y los prestadores de servicios clave acerca de la actualización de dichas rutas.

El estado de vulnerabilidad y la alta probabilidad a sufrir algún tipo de violencia, ameritó al planteamiento de soluciones inmediatas, que garanticen la protección de las mujeres por parte de los Estados. En ese sentido, la CIM-OEA (2020: 11-12), indicaba que:

La denuncia se dificulta por razones de género. Las mujeres tienen un enorme temor de quebrantar las órdenes de cuarentena y las restricciones sanitarias y de la circulación, que se exagera por sus roles en el cuidado y protección (...) se deben adoptar medidas especiales para facilitar las denuncias, reforzando los mecanismos existentes y contemplando medidas alternativas. La tecnología también debe convertirse en un medio facilitador para la interposición de denuncias, a través de medios tales como la telefonía inteligente y mensajería silenciosa, comisarías virtuales, botones de pánico, geolocalización, e incluso el uso de las redes sociales (WhatsApp, Facebook e Instagram). Asimismo, se puede evaluar la idoneidad de interponer denuncias en clave en los lugares de fácil acceso como las farmacias, supermercados u otros servicios esenciales, que son los que se encuentran más cercanos a la comunidad donde viven las mujeres

Los servicios de atención y protección a la violencia contra las mujeres no están diseñados para responder ante la situación derivada de la emergencia COVID-19. Los servicios también deben adaptarse para asegurar el acceso de las mujeres víctimas de violencia en todo el territorio nacional, y superar las dificultades para llegar a las zonas rurales, así como adecuarse a las necesidades específicas en cada territorio. Las brechas entre el número, disponibilidad y capacitación especializada de la policía y las fuerzas de seguridad entre lo urbano y lo rural pueden crear un vacío en el Estado de derecho en las comunidades rurales, remotas o marginales, que enfrentan menor acceso a todo tipo de servicio público, lo que puede empeorar el riesgo y la situación de las mujeres víctimas de violencia.

Igualmente, los servicios deben contar con rutas de acción para asegurar la seguridad de las mujeres en riesgo durante la emergencia, adaptando los protocolos de actuación para reforzar su eficacia durante el periodo de crisis (...) en relación a los servicios de atención, los gobiernos pueden mejorar la capacidad de acceso a la telefonía inteligente y



a la mensajería silenciosa, mencionadas como medidas novedosas. Es necesario declarar servicios indispensables y esenciales las líneas de atención a la violencia y centros de orientación y atención psicológica, psicosocial y jurídica existentes, y reforzarlos, garantizando su acceso a recursos para afrontar la situación excepcional.

En ese mismo sentido, la ONU (2020b), indicaba que se debía garantizar que:

Las líneas de atención telefónica y los servicios para todas las víctimas de abuso doméstico se consideren “servicios básicos” y que se mantengan siempre a disposición. Además, es necesario que el ejercicio de la ley sea sensible a las necesidades y dé respuestas ante las llamadas de las víctimas. Sigamos el ejemplo de Quebec y Ontario, que han incluido refugios para mujeres sobrevivientes en la lista de servicios básicos. Así se garantiza que la pandemia no lleve inadvertidamente a situaciones de más trauma, lesiones y muerte durante el período de cuarentena, dada la alta proporción de muertes violentas de mujeres ocasionadas por sus parejas.

Por lo expuesto, en el marco de las directrices y los lineamientos que se establecieron por las diferentes instituciones internacionales en materia de Derechos Humanos, existe un deber ineludible por parte de los Estados en reforzar acciones que garanticen a todas las mujeres el derecho a una vida libre de violencia, en especial en el contexto del COVID-19, a través de medidas especiales con el apoyo del uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (en adelante TICs) la adopción de rutas o protocolos para garantizar su efectividad e inclusive, considerando a las líneas de atención telefónica para mujeres en situación de violencia como servicios básicos, debiendo mantenerse siempre a su disposición.

### **Inobservancia del Estado al deber de protección reforzada, para garantizar una vida libre de violencia.**

Si bien, el Estado boliviano fue implementando desde el 2012 una serie de políticas, planes y paquetes normativos relacionadas a la prevención y lucha contra la violencia contra la mujer, se constituye como hito la promulgación de la Ley N° 348 “Ley Integral para garantizar a las mujeres, una vida libre de violencia”; por la cual, el Estado asume como prioridad la erradicación de la violencia contra las mujeres, mediante la adopción de políticas y medidas integrales.

No obstante, la aplicación de la Ley N° 348 se vio limitada, teniendo observaciones a su implementación, entre otros factores por: la insuficiente asignación de recursos, falta



de personal especializado; y mecanismos de atención y protección poco efectivos, tal como indicó la Defensoría del Pueblo (2018: 122-126):

El panorama de inversión en erradicación de la violencia (...), no resulta alentador en cuanto a la prevención y ejecución de proyectos y programas destinados a la atención, protección y lucha contra la violencia de género, ni para el fortalecimiento de los sistemas de tratamiento a víctimas, menos para la rehabilitación y sanción para los agresores. Se destacan los esfuerzos para desarrollar actividades de capacitación con el personal asignado en las instancias que son parte de la cadena de atención de denuncias de violencia contra la mujer, no obstante, persiste la necesidad que el personal adquiera conocimientos especializados en materia de género y/o derechos de las mujeres (...).

El Estado boliviano, conocedor de estas dificultades, trató de brindar una solución ágil, promulgando la Ley N° 1173<sup>15</sup>; la cual establecía en la Disposición Transitoria Novena, Decima y Decima Primera, que:

En un plazo no mayor a ciento veinte (120) días calendario: a) La informatización de las ventanillas únicas de atención al ciudadano.

En el plazo de ciento veinte (120) días calendario siguientes a la publicación de esta Ley, el Tribunal Supremo de Justicia, el Consejo de la Magistratura, el Ministerio Público, la Policía Boliviana y la Dirección General de Régimen Penitenciario, de manera coordinada, inter operarán sus sistemas informáticos, mediante la plataforma de interoperabilidad del Estado.

En el plazo de treinta (30) días calendario, aprobar conjuntamente el Ministerio Público un formulario único de denuncia y de croquis de domicilio, que se pondrá a disposición de los interesados en los portales de internet de ambas instituciones para su descarga gratuita.

Para lo cual, establece que “el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas asignará oportunamente el presupuesto adicional a la Policía Boliviana” y que las ETAs “podrán suscribir acuerdos intergubernativos a efecto de coordinar la conformación de las FELCV mancomunadas (...) que les permitirá fortalecer su funcionamiento”, conforme las Disposiciones Finales Séptima y Octava de la citada ley, respectivamente.

---

<sup>15</sup> La citada ley, fue modificada conforme la Ley N° 1226 de 23 de septiembre de 2019, estableciendo un nuevo plazo para entrar en vigencia (180 días), es decir hasta marzo de 2020.

Ahora bien, por la información brindada por la Policía Boliviana, se evidenciaron falencias y carencias técnicas, tecnológicas y de recursos económicos que tendría la institución policial. Este extremo es informado, por el Comando General de la Policía Boliviana a la institución defensorial, quien expresó lo siguiente:

Se sugirió que para poder efectuar las labores de coordinación entre los operadores de justicia, se debería ampliar su aplicación progresiva hasta el 31 de mayo de 2020. Solicitando a la Comisión 898, que para su cumplimiento se asignen recursos económicos extraordinarios (...) no se tiene respuesta hasta la fecha, lo cual afecta su puesta en marcha, debido a que ninguna de las leyes referidas consideró la precariedad y rezago tecnológico de la Policía (...) pese a la voluntad de las autoridades policiales de dar cumplimiento de la mejor manera posible.

Estas falencias que señalaba el Comando General<sup>16</sup>, adquieren una característica particular al tratarse de la interoperabilidad, aplicación y uso de medios tecnológicos para la atención de la población; puesto que, informaron tener tres componentes que impedirían el mismo.

El primero, relacionado al equipamiento tecnológico, ya que el Estado habría asignado muy pocas unidades computacionales a los funcionarios que cumplen servicios en materia de investigación, al extremo que:

Cuando se realizó el relevamiento de información para dar cumplimiento a la ley se identificó que para un universo de aproximadamente 3500 investigadores destinados a nivel nacional (...) solamente se contaban con 189 unidades computacionales (...) que reúnan las características mínimas para su funcionamiento.

En segundo lugar, relacionado a la conexión de internet, la cual tendría que reunir ciertas condiciones para su adecuado uso, puesto que:

De los 189 equipos de computación (...) solamente 69 tenían acceso a internet que fuese pagado por el Estado, en la mayoría de las oficinas de investigativas, el personal realiza aportes propios para su conexión, que no reúne las especificaciones mínimas de seguridad, velocidad y otras.

---

<sup>16</sup> Información brindada por el Comando General de la Policía Boliviana, a través de nota con cite Sgral. Cmdo. Gral. CITE N° 01091/2020 de 24 de agosto de 2020, en el marco de acciones de seguimiento que realiza la Defensoría del Pueblo sobre la implementación y modificación de la Ley N° 1173.



Y por último, relacionado a contar con un sistema informático, el mismo que no tendría la Policía Boliviana; si bien, fue desarrollando funciones a través del Sistema Inspector, que era compartido con el Ministerio Público, a partir del 2018 se habría cortado a los organismos de investigación paulatinamente el acceso a ese sistema; por lo que, la Policía Boliviana tuvo que volver a sus registros manuales.

Estas falencias y carencias por parte de la FELCV, evidenciaban que el Estado boliviano no se encontraba preparado para asumir un salto tecnológico necesario para la atención a la población, a través del uso de las TICs.

Ahora bien, de la revisión de las diferentes disposiciones normativas que fue promulgando el Estado boliviano, no se logró evidenciar alguna que refiera a acciones reforzadas o extraordinarias durante la pandemia del COVID-19, que ameritaba la protección de situaciones de violencia contra la mujer<sup>17</sup>.

Por otra parte, el Estado boliviano a través de la FELCV, ha emitido una serie de instructivos internos que dan cuenta sobre las acciones que deberán desarrollar los servidores policiales para el cumplimiento de sus funciones en la atención de casos de violencia contra la mujer, en el marco de la emergencia sanitaria por la COVID-19.

Sin embargo, por las limitaciones desarrolladas *ut supra*, se puede inferir que dichos instructivos policiales, trataban de dar cumplimiento a mandatos legales, omitiendo para ello la dotación de los recursos necesarios para su cumplimiento.

Si bien, el SEPMUD y ONU Mujeres aprobaron la “Guía de Actuación para Mujeres en Situación de Violencia de Género, en Declaratoria de Cuarentena Total por el

---

<sup>17</sup> La normativa promulgada por el Órgano Ejecutivo, a partir de la declaratoria de la pandemia, ha sido emitida sin prever las recomendaciones de los organismos internacionales, vale decir, sin la adopción de acciones necesarias para prevenir casos de violencia de género y sexual.

Asimismo, no han existido disposiciones que diferencien las necesidades de las mujeres bolivianas frente a la emergencia sanitaria y tampoco se han considerado los impactos generados en la salud, economía de las mismas, protección a causa de la violencia generada, ni la carga de cuidado que ha recaído sobre ellas; es decir, normativa con enfoque de género a partir de un enfoque interseccional en todas las respuestas de los Estados para contener la pandemia.

De la revisión de normativa aprobada por el Gobierno boliviano desde el 17 de marzo de 2020, únicamente se logró verificar la existencia de dos normas, el Decreto Supremos N° 4196 de 17 de marzo de 2020 que otorga de licencias especiales, con goce de haberes, a efectos de precautar la salud a mujeres embarazadas y el Decreto Presidencial N° 4226 de 4 de mayo de 2020, que otorga la concesión de amnistía o indulto por razones humanitarias en el marco de la emergencia sanitaria nacional, a mujeres embarazadas o con niños lactantes menores de un (1) año.

COVID-19”, la misma, es un instrumento de difusión de la línea gratuita y de las líneas de WhatsApp, mas no, un instrumento que haya adaptado los protocolos de atención, para asegurar su eficacia durante el periodo de la pandemia, por ende, no cumpliría con el estándar internacional.

Por lo expuesto, se evidencia que el Estado boliviano cuenta con importantes avances en la lucha contra la violencia hacia la mujer, tales como la promulgación de normativa en la materia y el funcionamiento de la FELCV; sin embargo, a fin de garantizar la protección reforzada a las mujeres en situación de violencia durante la pandemia del COVID-19, estos resultan insuficientes conforme al estándar internacional, debido a la falta de recursos disponibles, de procedimientos y de otros elementos a desarrollarse a continuación.

### **Deficiente aplicación de los mecanismos de atención.**

La presente investigación defensorial que fue desarrollada a nivel nacional, logró hacer las verificaciones *in situ* en 10 oficinas de la FELCV en las nueve ciudades capitales de departamento y la ciudad de El Alto, respecto a los servicios que estaría brindando a la sociedad, durante el tiempo de cuarentena producto del COVID-19.

#### **a) Línea gratuita.**

Antes de la cuarentena, la FELCV tenía habilitada la línea gratuita 800140348 para la atención a la población de casos relacionados a la violencia contra la mujer, la crisis sanitaria generó que dicha institución tenga que reforzar este servicio, con el objetivo de facilitar a la población víctima y denunciante, un mecanismo rápido y accesible de presentación de denuncias ante hechos de violencia.

Si bien, el Estado Boliviano no promulgó normativa que establezca o reglamente esta atención por parte de la institución constitucionalmente obligada a la protección de la sociedad, bajo la coyuntura particular del COVID-19, fue a través de la Dirección Nacional de la FELCV, que se estableció y se presentó a la sociedad boliviana, el “SISTEMA DE COMUNICACIÓN CIUDADANÍA – FELCV, alternativa a la línea gratuita 800140348” conforme Memorial Circular Fax N° 005/2020; por el cual, se habilita un total de 11 líneas de WhatsApp a nivel nacional, descritas en la Tabla N° 2 de la presente investigación.

Este Memorial que fue puesto a conocimiento de las nueve Direcciones Departamentales de la FELCV, por el cual se establecía el funcionamiento de las líneas de WhatsApp, en palabras del Director Nacional de dicha institución, tenían la finalidad de: “recibir denuncias, y brindar auxilio de manera oportuna, recibir mensajes, videos, fotografías, grabaciones, ubicación y otros relacionados a casos de violencia a la mujer y la familia [sic]”.

Sin embargo, conforme la información y los datos sistematizados producto de las verificaciones defensoriales, se logró evidenciar que, en relación a la respuesta en la atención de la línea de WhatsApp, ésta llega a ser apenas del 56.7% a nivel nacional, a lo que se debe sumar, que en ningún departamento se haya tenido una respuesta inmediata, al momento de realizar las verificaciones.

La ausencia de atención inmediata en las diferentes líneas de WhatsApp habilitadas para la recepción de denuncias, llegó al extremo de evidenciarse una respuesta con más de 12 horas de retardo (La Paz). Sin embargo, llega a ser de preocupación para la Defensoría del Pueblo, los resultados obtenidos en la verificación a la línea de WhatsApp habilitada para el departamento del Beni.

En la misma, se evidencia: a) que esta línea sería de uso exclusivamente administrativo; b) que el personal policial no se encuentra capacitado para la atención a través de esta modalidad y c) el desconocimiento del número de la línea gratuita 800140348, pues según el personal policial entrevistado, este número sería el 800101010348.

Ahora bien, en relación a la respuesta en la atención de la línea gratuita 800140348, conforme las verificaciones realizadas, esta llega a un 83.3%, registrándose la respuesta inmediata en cinco oficinas (Cochabamba, La Paz, Cobija, Santa Cruz y Tarija) del total de verificaciones.

Así mismo, se advierte que de los resultados obtenidos de la verificación a la línea gratuita en la oficina de la FELCV de Trinidad, se evidenció que la misma fue respondida por un personal policial dependiente de la FELCV de Santa Cruz.

Además del incumplimiento al deber de protección, los resultados obtenidos en la verificación de la línea gratuita y del número de WhatsApp habilitados para el departamento del Beni, genera el incumplimiento del Memorandum Circular Fax N° 037/2020 de 14 de abril de 2020, el cual establece que los Directores Departamentales “deberán realizar controles constantes a estas líneas WhatsApp asignados, para que se atiendan todas las consultas realizadas dentro de su jurisdicción”.

Por lo comprobado, la línea de gratuita y las líneas de WhatsApp habilitadas para la atención de casos relacionados a violencia contra la mujer, son atendidas parcialmente conforme lo establecido en el Memorial Circular Fax N° 005/2020 emitido por la Dirección Nacional de la FELCV. Situación que genera que las mujeres que estarían en situación de violencia, no cuenten con mecanismos de atención y protección, configurándose una omisión por parte del Estado, que generaría la vulneración a los derechos a la vida y a la integridad personal de la mujer y de sus dependientes.

#### **b) Personal.**

Conforme la respuesta al RIE por parte de la Dirección Nacional de la FELCV, se informó a la institución defensorial que la Atención de Plataforma de la FELCV a nivel nacional, estaría siendo atendida por un total de 43 miembros de la policía.

Sin embargo, por la información que brindó la Dirección Nacional de la FELCV “debido a la emergencia sanitaria por la pandemia del COVID-19, muchos funcionarios dependientes están contagiados, por lo que la cantidad, tiende a disminuir, así mismo se tiene que tomar en cuenta que también hay funcionarios que se encuentran en vacaciones, y se encuentran con alguna comisión de servicio”, por ende, esta cantidad de personal designado para la Atención de Plataforma de la FELCV se vería disminuido.

Así también, conforme a los Memoriales Circulares Fax N° 019/2020 de 31 de marzo; N° 037/2020 de 14 de abril y N° 041/2020 de 04 de mayo de 2020 de la Dirección Nacional de la FELCV, establecían que:

El personal que realice la atención de la línea gratuita debe estar debidamente capacitado, tener conocimiento y habilidades para la contención en situaciones de crisis, conocer los recursos disponibles de servicios. El personal del área de psicología en algunas de las oficinas podría ser incorporado en estos servicios siempre que conozca las directrices para la atención de este tipo de casos.



Los mismos que deberán ser excluidos de cualquier tipo de servicio extraordinario, **así mismo este funcionario policial deberá conocer el procedimiento policial** que se realiza en la atención de hechos de violencia enmarcados en la ley N° 348 (el resaltado es del original).

Debiendo los mismos, *inter alia* “realizar el seguimiento a la situación de la víctima vía telefónica durante los siguientes días” debiendo tomar en cuenta “la situación que atraviesa el país y es posible que se intensifiquen los casos de violencia en especial contras las mujeres colocándolas en una situación de mayor vulnerabilidad” conforme Memorial N° 019/2020 citado *ut supra*.

Del análisis a la información brindada por la Direcciona Nacional de la FELCV, se logró evidenciar que el personal policial dependiente de esta dirección, habría estado realizando servicios extraordinarios, en el marco de los servicios de orden y seguridad resultantes de las acciones contra el COVID-19.

Esta situación, conllevaría a una posible duplicidad de funciones por parte del personal policial dependiente de la FELCV (entre los cuales se encuentran investigadores y operadores de las plataformas de atención) pese a contar con Memorándums Circulares que restringían estos actos, situación que habría sido restablecida con la emisión del Memorándum Circular Fax N° 053/2020 de 15 de junio de 2020, en el que se establece que:

Los Comandantes Departamentales, Policiales, regionales, que cuenten con apoyo de personal dependiente de la Dirección Nacional, Dirección Departamental y Dirección Regional de Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia “Genoveva Ríos” en los servicios policiales de orden y seguridad, deberán ser excluidos de sus diferentes órdenes de servicio.

Ahora bien, conforme las verificaciones realizadas a la línea gratuita y a las líneas de WhatsApp, se evidenció que la atención de las mismas, se encontrarían a cargo de una persona, quien no tendría esta actividad como única función, desarrollando otras actividades de atención a la población, por lo que, se dejaría sin atención a la población víctima o denunciante.



A la duplicidad de funciones del personal policial, se suma la falta de conocimiento del servicio a brindar a la población, lo que representa el incumplimiento a los instructivos internos que establece la Dirección Nacional de la FELCV, y por ende, la omisión por parte del Estado, quien debe brindar personal especializado y capacitado para la atención a las mujeres en situación de violencia (que debe ser reforzada, bajo la coyuntura del COVID-19) con calidad, calidez y trato digno, en el marco de la debida diligencia, a fin de garantizar el derecho a una vida libre de violencia, conforme lo establecido en la normativa nacional e internacional.

### c) **Uso de TICs.**

Conforme la información brindada por la Dirección Nacional de la FELCV, desde el 18 de junio de 2018 se tendría suscrito el “Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia (FELCV) y la Fundación Está Vivo para la ejecución del programa CONTRA TODA FORMA DE VIOLENCIA”, que facilitó la adquisición de los medios de comunicación gratuita (Líneas 80014-).

Así también, informó que de las líneas de WhatsApp habilitadas, seis oficinas tendrían el servicio post pago (El Alto, Potosí, Sucre, Cobija, Trinidad y Santa Cruz) y dos oficinas tendrían el servicio pre pago (Oruro y Tarija)<sup>18</sup>.

Sin embargo, pese a tener habilitadas tanto la línea gratuita como las líneas de WhatsApp, existiría una deficiencia en relación a la dotación de aparatos móviles, para brindar un servicio adecuado y eficiente, este extremo se comprobó en la verificación a las oficinas de la FELCV en La Paz, que solo llega a reconfirmar la carencia de este material, que había informado el Comando General de la Policía Boliviana a la institución defensorial<sup>19</sup>.

Todos los equipos de comunicación como las líneas gratuitas y como los equipos de telefonía celular (...) se encuentran con desgaste por el mismo uso (...) las baterías se descargan rápidamente, no cuentan con memorias amplias para almacenar datos (ubicaciones, fotografías, videos, imágenes) también sus cámaras no tienen una buena

---

<sup>18</sup> Cabe indicar, que no se brindó información respecto al tipo de servicio (pre o post pago) de las oficinas de La Paz (Centro y Sur) y Cochabamba.

<sup>19</sup> Respuesta a RIE del Comando General de la Policía Boliviana, cite Sgral. Cmdo. Gral. CITE: No. 01175/20 de 08 de septiembre de 2020.



resolución, por lo que se solicitó la mejora de los equipos, ya que estas líneas son de mucha importancia y su funcionamiento es del 100% y sería muy arriesgado que sufran cualquier desperfecto en su funcionamiento ya que la población se comunica cualquier momento con estas líneas para consultar o denunciar.

Se podrán enviar audios, imágenes, videos y fotografías para respaldo, asegurando que las víctimas con solo mandar su ubicación ya podrán hacer conocer que están siendo víctimas de algún tipo de agresión<sup>20</sup>.

Así también, se comprobó la ausencia de un acuerdo o convenio marco, que facilite o dote a las diferentes Direcciones Departamentales de la FELCV, con el servicio de internet y de llamadas, lo que impediría una normal y eficiente atención por parte del personal policial, ante denuncias recepcionadas en la línea gratuita como en las líneas de WhatsApp, y por ende, se daría el incumplimiento del Memorándum Circular N° 019/2020 que estipulaba “realizar el seguimiento a la situación de la víctima vía telefónica durante los siguientes días”.

Ahora bien, es de preocupación de la Defensoría del Pueblo la situación que se estaría presentado en las oficinas de La Paz (Centro) y de El Alto, quienes conforme la información del personal policial entrevistado tendrían destinado para la adquisición de crédito para las líneas telefónicas las sumas de Bs. 20 (Veinte 00/100) diarios y de Bs. 60 (sesenta 00/100) de forma mensual, respectivamente.

La deficiencia en la dotación de aparatos móviles y acceso al internet para brindar un servicio adecuado y eficiente, limita la posibilidad del Estado a adoptar medidas de protección de manera inmediata, para salvaguardar, la vida, la integridad personal, derechos patrimoniales y laborales de mujeres en situación de violencia y de sus dependientes, e incluso generar procesos de revictimización.

Esta situación, conllevaría a una deficiente atención y seguimiento de las denuncias atendidas por parte de la institución policial en las citadas oficinas que reciben un promedio de 6 a más de 10 llamadas diarias, conforme el Cuadro N° 1 de la presente investigación, y por ende, no se garantizaría la atención en el marco de la debida diligencia concreta, generándose una omisión por parte del Estado boliviano, a garantizar a las mujeres una vida libre de violencia.

<sup>20</sup> Recuperado el 20 de septiembre de 2020 de <https://www.opinion.com.bo/articulo/policial/felcv-habilita-lineas-whatsapp-recibir-denuncias-violencia/20200406191726760674.html>

#### **d) Procedimiento.**

Conforme lo estipulado en los Memorándums Circulares N° 037/2020 y N° 041/2020, el Director Departamental de la FELCV tiene el deber de realizar controles constantes a la línea gratuita y al número de WhatsApp habilitados en cada departamento, bajo responsabilidad disciplinaria.

Así también, cada Dirección Departamental tendría el deber de enviar diariamente, vía fax o WhatsApp a la Dirección Nacional de la FELCV, las novedades que hayan existido en ambas líneas (consultas ciudadanas o casos atendidos), las cuales deberían ser registradas en dos formatos de formularios (ver Imagen N° 1) para posteriormente ser centralizada la información en la Dirección nacional, conforme lo establecido en el Memorándum N° 037/2020 citado *ut supra*.

Personal policial, que conforme la información brindada por el Comando General, tendría que seguir una secuencia acciones al momento de brindar la atención a la población, consistentes en:

1. Atender el teléfono las 24 horas del día.
2. Nombre completo del funcionario policial que recibió la llamada.
3. Nombre completo y ubicación de la persona que realizó la llamada.
4. Registro en la base de datos, la hora y fecha de la llamada.
5. Destacar personal de servicio de acuerdo a su jurisdicción.
6. Registro de las actividades realizadas.
7. De ser necesario destacar la ambulancia de servicio.

Así también, conforme el memorándum circular Fax N° 006/2020 de 01 de junio de 2020, se informa a las nueve direcciones departamentales de la FELCV, que el encargado de los números de WhatsApp, deberá realizar el control de las denuncias, bajo las siguientes acciones:

1. Colocar en el perfil de WhatsApp el logo de la FELCV.
2. El responsable de servicio de atención de denuncias a la conclusión de su servicio deberá exportar los chats de WhatsApp de su servicio a la cuenta email del Dpto. Nal. de Icia. FELCV.



3. En caso de recibir llamadas al celular de la Dirección Departamental para ser atendidas en otras Direcciones Regionales, Estación Policial Integral o algunos municipios donde existe oficina de la FELCV de su dependencia está en la obligación de derivar la llamada online, es decir sin colgar y de manera inmediata.

Si bien, no se informó a la institución defensorial sobre la existencia de un Protocolo que estandarice la forma de atención o el procedimiento a seguir por parte del personal policial durante la cuarentena producto del COVID-19, se infiere que conforme los lineamientos establecidos en los Memorándums Circular N° 037/2020 y N° 006/2020, la Dirección Nacional de la FELCV habría establecido una secuencia de acciones de cumplimiento obligatorio.

Sin embargo, conforme los resultados de las verificaciones realizadas se evidencia que la atención a través de la línea gratuita y de las líneas de WhatsApp habilitadas, se desarrolla en una total discrecionalidad, por parte de los servidores públicos dependientes de la Policía Boliviana.

Esta situación, engloba acciones como: a) el desconocimiento del valor de la denuncia verbal, a fin de iniciar el acto investigativo correspondiente; y b) el variado proceder del personal policial al recibir una llamada o mensaje a la línea gratuita o a la línea de WhatsApp (solicitud de información personas o ubicación exacta, derivación de la llamada a otra División o EPI, o constituirse de forma inmediata al lugar de la denuncia).

Situación que demuestra, el incumplimiento de los Memorándums Circulares emitidos por la Dirección, que establecían un proceder obligatorio por parte del personal policial que se encontraba encargado de la atención de la línea gratuita y de la línea de WhatsApp.

La falta de un instrumento que establezca el procedimiento de atención, y su capacitación correspondiente al personal policial generaría que la atención y por ende, la protección que solicitarían las mujeres víctimas de violencia y los denunciantes, se encuentre a la libre discrecionalidad del personal que lo atiende.

Por lo expuesto, se evidencia la omisión por parte del Estado boliviano, quien no adoptó rutas, protocolos u otros de similar característica, que garanticen la estandarización en

la atención del personal policial a mujeres en situación de violencia, situación que es contraria al principio de atención diferenciada; por el cual, las mujeres deben recibir la atención que sus necesidades y circunstancias específicas demanden, con criterios diferenciados, que aseguren el ejercicio pleno de sus derechos.

## 2. Conclusiones.

- a) Omisión al deber de protección y garantía a las mujeres respecto al derecho a una vida libre de violencia

Se evidenció la inexistencia de normativa nacional (leyes o decretos) que establezcan medidas reforzadas para garantizar a las mujeres el derecho a una vida libre de violencia, que conforme las diferentes recomendaciones de organismos internacionales en materia de derechos humanos, eran necesarias para afrontar las situaciones de violencia, resultantes de la cuarentena y del posible encierro con sus agresores.

El Estado boliviano incumplió el deber de garantizar a todas las mujeres el derecho a una vida libre de violencia, conforme el estándar internacional, que estableció medidas extraordinarias y reforzadas en el contexto del COVID-19, debido a la deficiente aplicación de los mecanismos de atención, en sus componentes de línea gratuita, personal, uso de TICs y procedimientos.

Por lo que, se evidencia la omisión por parte del Estado boliviano, a la adopción de medidas para garantizar y proteger a las mujeres a una vida libre de violencia, conforme los Artículos 4.1, 5.1 y 7.1 en relación con la obligación general de garantía contemplada en el Artículo 1.1 de la CADH, de los Artículos 3, 4.a) y b), y 7.b) y e) de la Convención de Belem do Pará, Artículo 15.II y III de la CPE y Artículos 3.I y II, y 22 de la Ley N° 348, entre otros.

- b) Incumplimiento de las Disposiciones emitidas por la Dirección Nacional de la FELCV, respecto al uso de medios digitales como mecanismo alternativo de atención a la población durante la cuarentena dinámica.

Puesto que, las mismas disponían acciones de carácter obligatorio, sobre el procedimiento de atención, del registro de las denuncias y el control por parte del personal policial correspondiente, situación, que no se cumple a cabalidad en las diez



oficinas de la FELCV que fueron intervenidas, por ende, se da la omisión por parte del Estado boliviano a desarrollar acciones que garanticen a las mujeres una vida libre de violencia, conforme los Artículos 4.1, 5.1 y 7.1 en relación con la obligación general de garantía contemplada en el Artículo 1.1 de la CADH, de los Artículos 3, 4.a) y b), y 7.b) y e) de la Convención de Belem do Pará, Artículo 15.II y III de la CPE y Artículos 54.1 y 60 de la Ley N° 348, entre otros.

c) Limitada efectividad del mecanismo alternativo de atención (línea de WhatsApp) implementado por la FELCV, a fin de combatir la violencia en contra de las mujeres.

Conforme la sistematización y análisis de los resultados obtenidos de las verificaciones realizadas a la línea gratuita; pero sobre todo a las líneas de WhatsApp de las oficinas de la FELCV intervenidas, se evidenció una limitada efectividad de las mismas, al tratarse de dar respuesta a las solicitudes de consulta. En ese sentido, cabe indicar que la denuncia por medios tecnológicos de comunicación (línea gratuita o línea WhatsApp) de posibles casos de violencia, tiende a ser el mecanismo por el cual, las mujeres víctimas o denunciantes solicitan auxilio y protección al Estado, por ende, se tendría que dar respuesta efectiva al 100% de las solicitudes.

Conforme los resultados obtenidos, ocho de cada diez denuncias relacionadas a violencia contra la mujer son atendidas por la línea gratuita de la FELCV, siendo de preocupación para la Defensoría del Pueblo, el bajo nivel de respuesta en las líneas de WhatsApp, donde solo se atendería a seis de cada diez denuncias.

Esta situación, generaría una omisión por parte del Estado boliviano, a brindar atención y protección inmediata a mujeres que se encontrarían en situación de violencia, por ende, el incumplimiento del deber de protección, conforme los Artículos 4.1, 5.1 y 7.1 en relación con la obligación general de garantía contemplada en el Artículo 1.1 de la CADH, de los Artículos 3, 4.a) y b), y 7.b) y e) de la Convención de Belem do Pará, Artículo 15.II y III de la CPE, Artículos 54.1 y 60 de la Ley la N° 348 y Disposiciones Novena. III y Decimo Primera de la Ley N° 1173 modificada por la Ley N° 1226.

### **3. Determinaciones Defensoriales.**

La Defensoría del Pueblo, en uso de las atribuciones conferidas en el Artículo 222.3 y 5 de la Constitución Política del Estado, así como lo establecido en los Artículos 5.3, 24, 25, 26 y 27 de la Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo, resuelve:

#### **3.1. Recomendaciones.**

##### **Al Ministerio de Gobierno.**

En cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 34.a), b), c) y d) del Decreto Supremo N° 29894 Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional; Artículos 8, 47 y 55.IV de la Ley N° 264 del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana:

a) Formular y dirigir políticas para la protección de las mujeres, bajo la coyuntura y características extraordinarias del COVID-19, en coordinación con la Policía Boliviana, precautelando el ejercicio de los derechos y garantías constitucionales.

b) Gestionar el fortalecimiento de la línea gratuita y de las líneas de WhatsApp que atienden casos de violencia contra la mujer, mediante la gestión de recursos suficientes, la capacitación del personal, la adopción de protocolos, procedimientos especializados y del acceso a TICs, para optimizar la atención de las necesidades, requerimientos y protección que solicitan las mujeres, en particular, bajo la coyuntura del COVID-19.

##### **A la Policía Boliviana – FELCV.**

En cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 26.2), 4) y 5) de la Ley N° 264 del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana; Artículo 11.4 de la Ley N° 101 del Régimen Disciplinario de la Policía Boliviana; Disposiciones Transitoria Novena, Decima y Decima Primera de la Ley N° 1173 de Abreviación Procesal Penal y de Fortalecimiento de la Lucha Integral contra la Violencia a Niñas, Niños, Adolescentes y Mujeres:



- a) Ejecutar planes, programas y proyectos para la atención y protección de las mujeres bajo la coyuntura del COVID-19.
- b) Gestionar el fortalecimiento de la línea gratuita y de las líneas de WhatsApp que atienden casos de violencia contra la mujer, mediante la gestión de recursos suficientes, la capacitación del personal, la adopción de protocolos, procedimientos especializados y del acceso a TICs, para optimizar la atención de las necesidades, requerimientos y protección que solicitan las mujeres, en particular, bajo la coyuntura del COVID-19.
- c) Fortalecer los sistemas integrados de comunicación policial y de emergencia a nivel nacional, en particular, aquellos destinados a la atención de casos de violencia contra la mujer (líneas de WhatsApp) habilitados durante el periodo de COVID-19.
- d) Incorporar en el Protocolo de la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia “Genoveva Ríos”, aspectos relacionados al procedimiento de atención en la línea gratuita, así como a través de las diferentes redes sociales (WhatsApp, Facebook u otros), por los cuales se brinda atención a denuncias de violencia contra la mujer.
- e) Iniciar la investigación y si corresponde la sanción, por el incumplimiento al Memorándum Circular Fax N° 041/2020 de atención y de control al “SISTEMA DE COMUNICACIÓN CIUDADANÍA – FELCV, alternativa a la línea gratuita 800140348”, contra el personal encargado de la atención de la línea gratuita y de la línea de WhatsApp y del Director Departamental de la FELCV del Beni.

### **3.2. Recordatorios de Deberes Legales.**

#### **Al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.**

En cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 52.g) del Decreto Supremo N° 29894 Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional; y de la Disposición Final Séptima de la Ley N° 1173 de Abreviación Procesal Penal y de Fortalecimiento de la Lucha Integral contra la Violencia a Niñas, Niños, Adolescentes y Mujeres:



- a) Asignar recursos en el marco del PGE y de acuerdo a la disponibilidad del Tesoro General de la Nación, como presupuesto adicional a la Policía Boliviana-FELCV, para garantizar la aplicación de la Ley N° 1173.

### **A la Policía Boliviana - FELCV.**

En cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 26.2), 4) y 5) de la Ley N° 264 del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana; Disposiciones Transitoria Novena, Decima y Decima Primera de la Ley N° 1173 de Abreviación Procesal Penal y de Fortalecimiento de la Lucha Integral contra la Violencia a Niñas, Niños, Adolescentes y Mujeres:

- a) Gestionar y fortalecer el proceso de informatización de las plataformas de atención, implementando el sistema de gestión de causas a nivel nacional.
- b) Implementar el formulario único de denuncia y de croquis de domicilio, y su correspondiente disponibilidad en el portal de internet institucional, para su descarga gratuita.

### **3.3. Sugerencias.**

#### **Al Ministerio de Gobierno y a la Policía Bolivia – FELCV.**

En cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 34.a), b), c) y d) del Decreto Supremo N° 29894 Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional; Artículos 8, 26.2), 47 y 55.IV de la Ley N° 264 del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana; Disposiciones Transitoria Novena, Decima y Decima Primera de la Ley N° 1173 de Abreviación Procesal Penal y de Fortalecimiento de la Lucha Integral contra la Violencia a Niñas, Niños, Adolescentes y Mujeres:

- a) Suscribir convenios con instituciones públicas o privadas, a fin de asegurar el acceso al servicio de internet de las oficinas de la FELCV a nivel nacional.

A la Asamblea Legislativa Plurinacional, al Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional y al Servicio Plurinacional de la Mujer y de la Despatriarcalización.

En cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 158.I.3 de la Constitución Política del Estado; el Artículo 80.b), c), d), h) e i) del Decreto Supremo N° 29894 Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional, modificado por los Decretos Supremos N° 3058 y N° 4257; de los Artículos 3, 4.b), d) y e) del Decreto Supremo N° 3774, Servicio Plurinacional de la Mujer y de la Despatriarcalización “Ana María Romero”:

- a) Frente a la posibilidad de cualquier emergencia sanitaria, planificar y generar normativa y políticas públicas, que establezcan medidas de protección reforzada de poblaciones en situación de vulnerabilidad, en particular de las mujeres, a fin de garantizar el ejercicio pleno de sus derechos.

## Referencias Bibliográficas

CEDAW – Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (enero de 1992). Recomendación N° 19.

CIDH – Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2001). Informe Caso 12.051 “Maria Da Penha Maia Fernandes Vs. Brasil” de 16 de abril de 2001.

(2020). Resolución N° 01/2020 “Pandemia y Derechos Humanos en las Américas”, de 10 de abril de 2020.

CIM-OEA – Comisión Interamericana de Mujeres (2020). COVID-19 en la vida de las mujeres: Razones para reconocer los impactos diferenciados [Archivo PDF] <http://www.oas.org/es/cim/docs/ArgumentarioCOVID19-ES.pdf>

Corte IDH. Sentencia Caso “Gonzales y otras (Campo Algodonero) Vs. México” de 16 de noviembre de 2009. San José, Costa Rica, 2009.

Caso “Fernández Ortega y otros Vs. México” de 30 de agosto de 2010. San José, Costa Rica, 2010.

Caso “Veliz Franco y otros Vs. Guatemala” de 19 de mayo de 2014. San José, Costa Rica, 2014.

Caso “Favela Nova Brasilia Vs. Brasil” de 16 de febrero de 2017. San José, Costa Rica, 2017.

Caso “V.R.P, V.P.C. y otros Vs. Nicaragua” de 8 de marzo de 2018. San José, Costa Rica, 2018.

(2020). Declaración COVID-19 y Derechos Humanos: Los problemas y desafíos deben ser abordados con perspectiva de Derechos Humanos y respetando las obligaciones internacionales [Archivo PDF] [https://www.corteidh.or.cr/tablas/alerta/comunicado/declaracion\\_1\\_20\\_ESP.pdf](https://www.corteidh.or.cr/tablas/alerta/comunicado/declaracion_1_20_ESP.pdf)

Defensoría del Pueblo (2018). Informe Defensorial: Estado de Cumplimiento de las Medidas de Atención y Protección a Mujeres en Situación de Violencia en el Marco de la Ley N° 348. La Paz, Defensoría del Pueblo.

Naciones Unidas (1993). Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer, Resolución de la Asamblea General 48/104 del 20 de diciembre de 1993. A/RES/48/104 (23 de febrero), disponible en <https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/ViolenceAgainstWomen.aspx>

(1995). Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer “Declaración y Plataforma de Acción Beijing” (15 de septiembre), disponible en: <https://www.un.org/womenwatch/daw/beijing/pdf/Beijing%20full%20report%20S.pdf>



(2006). Consejo Económico y Social “Informe de la Relatora Especial sobre la violencia contra la mujer, sus causas y consecuencias”, E/CN.4/2006/61 (20 de enero), disponible en <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2006/4169.pdf?view=1>

(2020a). Declaración del Relator Especial de Naciones Unidas sobre independencia judicial, Diego García-Sayán. Emergencia del coronavirus: desafíos para la justicia. Disponible en <https://www.ohchr.org/SP/NewsEvents/Pages/DisplayNews.aspx?NewsID=25810&LangID=S>

(2020b). Declaración de la Directora Adjunta de ONU Mujeres. Las mujeres y el COVID-19: Cinco acciones que los gobiernos pueden adoptar sin demoras. Disponible en <https://www.unwomen.org/es/news/stories/2020/3/news-women-and-covid-19-governments-actions-by-ded-bhatia>

(2020c). Igualdad de Género en la gestión de la respuesta a la crisis [Archivo PDF] <https://www2.unwomen.org/-/media/field%20office%20americas/documentos/publicaciones/2020/03/briefing%20coronavirusv1117032020.pdf?la=es&vs=930>

UNFPA (2020). COVID-19: Un Enfoque de Género Proteger la salud y los Derechos Sexuales y Reproductivos y promover la igualdad de género [Archivo PDF] [https://www.unfpa.org/sites/default/files/resource-pdf/COVID-19\\_A\\_Gender\\_Lens\\_Guidance\\_Note.docx\\_en-US\\_es-MX.pdf](https://www.unfpa.org/sites/default/files/resource-pdf/COVID-19_A_Gender_Lens_Guidance_Note.docx_en-US_es-MX.pdf)

## Índice de Abreviaturas

**CEDAW:** Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women

**CIDH:** Comisión Interamericana de Derechos Humanos

**CIM-OEA:** Comisión Interamericana de Mujeres – Organización de Estados Americanos

**CPE:** Constitución Política del Estado

**Corte IDH:** Corte Interamericana de Derechos Humanos

**ETA:** Entidades Territoriales Autónomas

**FELCV:** Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia

**ONU:** Organización de las Naciones Unidas

**TIC:** Tecnologías de la Información y la Comunicación

**UNFPA:** United Nations Fund for Population Activities





# DELEGACIONES DEFENSORIALES DEPARTAMENTALES Y COORDINACIONES REGIONALES

## LA PAZ

Calle Capitán Ravelo N° 2329 EdificioExcelsior Piso 5  
Telf.: (2) 2113588

## ORURO

Calle Soria Galvarro N° 5212 entre Tupiza y León  
Telf.: (2) 5112471 - 5112927

## COCHABAMBA

Calle 16 de Julio N° 680 (Plazuela Constitución)  
Telf./Fax: (4) 4140745 - 4140751

## SANTA CRUZ

Calle Andrés Ibañez N° 241  
Telf./Fax: (3) 3338808 - 3111695

## BENI

Calle Félix Pinto N° 68 entre Suárez y 18 de Noviembre  
Telf.: (3) 4652200 - 4652401

## PANDO

Calle Cochabamba N° 86, detrás del templo de Nuestra  
Señora del Pilar  
Telf.:/Fax: (3) 842 3888 - 71112900

## TARIJA

Calle Ingavi N° 789 Esq. Ramón Rojas, El Molino  
Telf./Fax: (4) 6112441 - 6116444

## YACUIBA

Calle Juan XXIII S/N entre Martín Barroso y Cornelio Ríos  
Telf.: (4) 682 7166 \* Fax: (4) 6822142

## DESAGUADERO

Av. La Paz Esq. Calle Ballivián  
S/N (Ex local Suipacha)

## EL ALTO

Av. Juan Pablo II N° 75 (Altura Cruz Papal)  
Telf.: (2) 2112572 - 211 2573 \* Fax: (2) 2119808

## CARANAVI

Calle Tocopilla S/N Edif. COSAPAC Piso 1  
Telf./Fax: (2) 8243934

## LLALLAGUA

Calle Oruro N° 33 entre Bolívar y Cochabamba  
Telf./Fax: (2) 5821538

## CHAPARE

Calle Hans Grether N° 10  
Telf./Fax: (4) 4136334

## PUERTO SUÁREZ

Av. 6 de Agosto N° 29 entre La Paz y Santa Cruz  
Telf. 67290016

## RIBERALTA

Av. Plácido Méndez, Plácido Molina, Gabriel René Moreno y Cosme Gutierrez  
Manzano 59, Zona A, Distrito 1  
Telf.:/Fax: 73993148

## SUCRE

Calle J.J. Pérez N° 602 Esq. Trinidad  
Telf./Fax: (4) 6916115 - 6918054

## POTOSÍ

Av. Serrudo N° 143 Esq. Arce, Edificio Renovación (interior)  
Telf./Fax: (2) 6120805 - 6124744

## MONTEAGUDO

Barrio Paraiso, Avenida Costanera S/N.  
Telf. (4) 6473352

## LA PAZ

Oficina Central: Calle Colombia N° 440 - Zona San Pedro  
Central (2) 2113600 - 2112600 \* Casilla 791



Descargue el informe  
escaneando el código QR