

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN CONSULAR PARA LA ATENCIÓN DE LAS MUJERES BOLIVIANAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL EXTERIOR

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 063-2024
La Paz, **18 MAR 2024**

VISTOS:

El Informe Técnico VGCI-DGAC-UAPC-In-6/2024 de 21 de febrero de 2024, Informe GM-DGAA-UAD-In-47/2024 de 5 de marzo de 2024 y el Informe Jurídico GM-DGAJ-UAJ-In-135/2024 de 15 de marzo de 2024.

CONSIDERANDO I:

Que la Ministra de Relaciones Exteriores en mérito a lo dispuesto por el Numeral 4 del Parágrafo I del Artículo 175 de la Constitución Política del Estado y los incisos d) y w) del Parágrafo I del Artículo 14 del Decreto Supremo N° 4857, de 6 de enero de 2023, de Organización del Órgano Ejecutivo, tiene la atribución de dictar normas administrativas y emitir Resoluciones Ministeriales en el marco de sus competencias, al constituirse en la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Entidad.

Que los Parágrafos II y III del Artículo 15 de la Constitución Política del Estado, disponen: "(...) II. Todas las personas, en particular las mujeres, tienen derecho a no sufrir violencia física, sexual o psicológica, tanto en la familia como en la sociedad. III. El Estado adoptará las medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar la violencia de género y generacional, así como toda acción u omisión que tenga por objeto degradar la condición humana, causar muerte, dolor y sufrimiento físico, sexual o psicológico, tanto en el ámbito público como privado. (...)".

Que los Numerales 3 y 14 del Parágrafo I del Artículo 19 de la Ley N° 465, del Servicio de Relaciones Exteriores del Estado Plurinacional de Bolivia, de 19 de diciembre de 2013, refieren "I. Los Cónsules Generales, Cónsules, Vice Cónsules y Agentes Consulares, tienen las siguientes funciones: (...) 3. Prestar apoyo, asistencia y protección a personas naturales bolivianas residentes en el exterior, principalmente, y de las personas jurídicas, cuando corresponda. (...) 14. Asistir en gestiones a autoridades de beneficencia del país receptor, organismos internacionales y organizaciones no gubernamentales con fines humanitarios, a favor de las bolivianas y los bolivianos que se encuentren en situación de calle o de extrema vulnerabilidad; asimismo, a las víctimas de catástrofes naturales y estados de guerra o de delitos internacionales."

Que el Artículo 2 de la Ley N° 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia, de 9 de marzo de 2013, prevé, "La presente Ley tiene por objeto establecer mecanismos, medidas y políticas integrales de prevención, atención, protección y reparación a las mujeres en situación de violencia, así como la persecución y sanción a los agresores, con el fin de garantizar a las mujeres una vida digna y el ejercicio pleno de sus derechos para Vivir Bien."

Que el Artículo 3 de la Ley N° 348 refiere "I. El Estado Plurinacional de Bolivia asume como prioridad la erradicación de la violencia hacia las mujeres, por ser una de las formas más extremas de discriminación en razón de género. II. Los Órganos del Estado y todas las instituciones públicas, adoptarán las medidas y políticas necesarias, asignando los recursos económicos y humanos suficientes con carácter obligatorio. III. Las Entidades Territoriales Autónomas, en el marco de sus competencias y responsabilidades constitucionales, asignarán los recursos humanos y económicos destinados a la implementación de políticas, programas y proyectos destinados a erradicar todas las formas de violencia hacia las mujeres."

"2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO"

Que el Artículo 8 de la precitada Ley N° 348, dispone, "Es responsabilidad del Estado, con carácter intersectorial y presidido por el Ente Rector, adoptar y coordinar la ejecución de los mandatos de la presente Ley, en toda política pública y Plan Nacional que involucre la prevención de la violencia hacia las mujeres, su atención y protección".

Que el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 2145, Reglamento de la Ley N° 348 "Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia" de 14 de octubre de 2014, indica "Los servicios prestados en el marco del presente Decreto Supremo protegen a: a) Mujeres que se encuentren en situación de violencia, sin ningún tipo de discriminación; b) Hijas, hijos y otras personas dependientes de las mujeres en situación de violencia, respecto a los cuales, se aplican todas las medidas de protección y acciones de auxilio."

Que mediante Decreto Presidencial N° 5066 de 27 de noviembre de 2023, se designa a la ciudadana Celinda Sosa Lunda como Ministra de Relaciones Exteriores del Estado Plurinacional de Bolivia.

CONSIDERANDO II:

Que el Informe Técnico VGCI-DGAC-UAPC-In-6/2024 de 21 de febrero de 2024 de la Unidad de Asistencia y Protección Consular de la Dirección General de Asuntos Consulares dependiente del Viceministerio de Gestión Consular e Institucional de esta Cartera de Estado, en el Apartado V concluye: *"El Viceministerio de Gestión Consular e Institucional, a través de la Dirección General de Asuntos Consulares elaboró el Protocolo de Actuación Consular para la Atención de las mujeres bolivianas víctimas de violencia de género en el exterior, que permite estandarizar los procedimientos y actuaciones de las Oficinas Consulares del Ministerio de Relaciones Exteriores de Bolivia, para brindar una atención integral, efectiva, oportuna, de calidad y no revictimizante a las mujeres bolivianas en situación de violencia en el exterior del país. Se da VIABILIDAD TECNICA al documento de Protocolo de Actuación Consular para la Atención de las mujeres bolivianas víctimas de violencia de género en el exterior, y es PROCEDENTE para la emisión de Resolución Ministerial a través de la Dirección General de Asuntos Jurídicos."*

Que el Informe GM-DGAA-UAD-In-47/2024 de 5 de marzo de 2024 de la Unidad Administrativa dependiente de la Dirección General de Asuntos Administrativos de esta Cartera de Estado, en los Apartados IV y V concluye y recomienda: *"Informe Técnico CITE: VGCI-DGAC-UAPC-In-6/2024, con Hoja de Ruta Nro. 4595.24, de 21 de febrero de 2024, con referencia "Informe Técnico del Protocolo de Actuación Consular para la atención de las mujeres Bolivianas Víctimas de Violencia de Género en el Exterior", emitido por la Dirección General de Asuntos Consulares dependiente del Viceministerio de Gestión Consular e Institucional, por el que se da la viabilidad técnica a la elaboración de dicho Protocolo. V. RECOMENDACIONES Por lo expuesto, habiéndose identificado la necesidad y viabilidad técnica al Protocolo de Actuación Consular para la atención de las mujeres Bolivianas Víctimas de Violencia de Género en el Exterior, en cumplimiento a la normativa legal vigente, se recomienda: 1. Aprobar el presente Informe que da la viabilidad técnica, para la aprobación mediante Resolución Ministerial al Protocolo de Actuación Consular para la atención de las Mujeres Bolivianas Víctimas de Violencia de Género en el Exterior. 2. Remitir el presente informe a la Dirección General de Asuntos Jurídicos para la emisión del Informe Legal y proyecto de Resolución Ministerial correspondiente, en el marco de la normativa vigente."*

Que el Informe Jurídico GM-DGAJ-UAJ-In-135/2024, de 15 de marzo de 2024, emitido por la Unidad de Análisis Jurídico de la Dirección General de Asuntos Jurídicos, concluye: *"(...) 3.1. Se tiene la base legal para la consideración del "Protocolo de Actuación Consular para la Atención de las Mujeres Bolivianas Víctimas de Violencia de Género en el exterior". 3.2. Se cuenta con el Informe Técnico VGCI-DGAC-UAPC-In-*

"2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO"

6/2024 de 21 de febrero de 2024, emitido por la Unidad de Asistencia y Protección Consular de la Dirección General de Asuntos Consulares dependiente del Viceministerio de Gestión Consular e Institucional de esta Cartera de Estado que concluye sobre la viabilidad y aprobación del Protocolo de Actuación Consular para la Atención de las Mujeres Bolivianas Víctimas de Violencia de Género en el exterior. 3.3. Por tanto, no existiendo óbice legal, se concluye pertinente continuar con el trámite de aprobación del "Protocolo de Actuación Consular para la Atención de las Mujeres Bolivianas Víctimas de Violencia de Género en el exterior", debiendo emitirse la correspondiente Resolución Ministerial que apruebe el señalado Protocolo de Actuación Consular para la Atención de las Mujeres Bolivianas Víctimas de Violencia de Género en el exterior."

POR TANTO:

La señora Ministra de Relaciones Exteriores, en su condición de Máxima Autoridad Ejecutiva de la Entidad y en ejercicio de las facultades conferidas.

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el "Protocolo de Actuación Consular para la Atención de las Mujeres Bolivianas Víctimas de Violencia de Género en el exterior", que en Anexo forma parte indisoluble de la presente Resolución Ministerial.

SEGUNDO.- La Dirección General de Asuntos Consulares dependiente del Viceministerio de Gestión Consular e Institucional de esta Cartera de Estado, queda encargada del cumplimiento y ejecución de la presente Resolución Ministerial, debiendo efectuar los trámites pertinentes al efecto, en estricto cumplimiento de la normativa legal vigente.

Regístrese, publíquese, cúmplase y archívese.

CSL/AMMG/MIRB/cspc
HR: 4595.24

Celinda Sosa Lunda
MINISTRA
Ministerio de Relaciones Exteriores

Fernando Raúl Pérez Córdova
VICEMINISTRO DE GESTIÓN
CONSULAR E INSTITUCIONAL
Ministerio de Relaciones Exteriores

Antonio Mario Molina Guzman
DIRECTOR GENERAL
DE ASUNTOS JURÍDICOS
Ministerio de Relaciones Exteriores

"2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO"

ÍNDICE

I.	PRIMERA PARTE: ASPECTOS GENERALES	19
1.1.	Objetivo del Protocolo	19
1.2.	Finalidades	19
1.3.	Ámbito de aplicación	19
1.4.	Principios	20
II.	SEGUNDA PARTE: PROCEDIMIENTOS EN LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LAS OFICINAS Y SECCIONES CONSULARES	22
2.1.	Identificación de una mujer víctima de violencia de género	22
2.2.	Ruta para la atención de casos de mujeres víctimas de violencia de género, que se presentan en las Oficinas o Secciones Consulares	23
2.3.	La Entrevista	26
2.4.	Aspectos a considerar en la valoración del nivel de riesgo	27
2.4.1.	Ejes para la identificación de los niveles de riesgo de la víctima	27
2.4.2.	Tipos de riesgo a los que se enfrentan las víctimas de violencia	28
2.5.	Medidas de seguridad en favor de la víctima y elaboración del Plan de Acción e Intervención	30
2.6.	Aplicación de medidas de protección	31
2.7.	Ruta para la atención de casos de mujeres víctimas de violencia de género, remitidos por el MRE	31
2.8.	Atención a víctimas de violencia por derivación de una institución del país receptor	35
2.9.	Ruta de atención a víctimas de tentativa de feminicidio y víctimas de feminicidio	35
2.10.	Atención a mujeres víctimas de violencia de género en los Consulados Móviles	39
2.11.	Programas de visitas a Centros de Detención y de Refugio temporal, para la identificación de víctimas de violencia de género	40
2.12.	Atención a una víctima de violencia de género por vía telefónica	41
2.13.	Procedimientos para la Repatriación de víctimas de violencia de género	42

III. TERCERA PARTE: PROCEDIMIENTOS PARA REALIZAR EL SEGUIMIENTO A LOS CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO	45
3.1. Seguimiento a casos de víctimas que deciden quedarse en el país receptor	45
3.2. Seguimiento a casos de víctimas de violencia que decidieron retornar a Bolivia	46
3.3. Seguimiento a familiares de las víctimas de feminicidio	47
3.4. Seguimiento a casos de víctimas de violencia que retornaron a Bolivia, pero que después decidieron volver con sus agresores en el país donde ocurrió la agresión	47
IV. CUARTA PARTE: COORDINACIÓN INTRA E INTERINSTITUCIONAL.....	48
4.1. Coordinación interna en las Oficinas y Secciones Consulares y entre representaciones consulares para la atención y protección de la víctima	48
4.2. Elementos importantes de coordinación entre Oficinas y Secciones Consulares para la atención y protección de la víctima	49
4.3. Coordinación con redes de instituciones de servicios especializados de atención y protección a las víctimas de violencia de género en el país receptor.....	50
4.4. Coordinación con organizaciones de la sociedad civil que brindan apoyo a víctimas de violencia de género	51
V. QUINTA PARTE: PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO	51
5.1. Parámetros para la generación de información como medida preventiva y de identificación de casos de violencia de género	51
5.2. Destinatarios específicos de los mensajes y tipos de mensajes preventivos.....	52
5.3. Parámetros para realizar acciones de difusión sobre la atención de un caso de violencia basada en género.....	53
VI. SEXTA PARTE: CONSIDERACIONES FINALES PARA LA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LAS OFICINAS Y SECCIONES CONSULARES.....	54
6.1. Reglas generales que debe cumplir el personal de la Oficina o Sección Consular en la atención a las víctimas de violencia de género.....	54
6.2. Aptitudes que el personal consular debería tener para la atención de casos de violencia de género.....	55

6.3. Conductas revictimizantes.....	55
6.4. Acciones para evitar la revictimización en la atención a víctimas.....	56
6.5. Infraestructura y condiciones adecuadas para la atención a las víctimas de violencia en las Oficinas y Secciones Consulares	56
6.5.1. La privacidad del espacio.....	57
6.5.2. Política de confidencialidad.....	57
6.6. Atención de casos de violencia en días sábados, domingos o feriados, y fuera de horario de trabajo de la Oficina o Sección Consular	57
6.7. Líneas Telefónicas de atención a víctimas de violencia de género.....	57
 GLOSARIO	 58
 REFERENCIAS.....	 61
 CAJA DE HERRAMIENTAS	 63

I. PRIMERA PARTE: ASPECTOS GENERALES

1.1. Objetivo del Protocolo

Estandarizar los procedimientos y actuaciones de las Oficinas y Secciones Consulares dependientes del Ministerio de Relaciones Exteriores, para brindar una atención integral y de protección efectiva, oportuna, de calidad, y no revictimizante a las mujeres bolivianas víctimas de violencia de género residentes en el exterior, en el marco de la normativa internacional y nacional vigente, y en coordinación con las instituciones de protección competentes de los países receptores y de Bolivia.

1.2. Finalidades

- Fortalecer el trabajo de las Oficinas y Secciones Consulares para la intervención de los casos de mujeres bolivianas víctimas de violencia de género que se encuentran en el exterior del país, a través de la Asistencia y Protección Consular.
- Establecer una ruta de atención especializada para la atención de casos de mujeres bolivianas víctimas de violencia de género, en coordinación con las instituciones competentes del país receptor, garantizando la protección de los derechos de las connacionales, en el marco normativo internacional y nacional.
- Evitar la revictimización, los estereotipos, prejuicios y acciones innecesarias que aumenten la extrema vulnerabilidad de las mujeres víctimas de violencia de género.
- Realizar el seguimiento a los casos de violencia contra la mujer que se encuentren en instancias judiciales del país receptor, a fin de constatar el respeto al debido proceso, evitar la discriminación y se garantice el acceso a la justicia para las víctimas y sus familias.
- Realizar las gestiones interinstitucionales para el retorno y/o repatriación de las mujeres bolivianas víctimas de violencia de género y de sus hijos e hijas, cuando la situación así lo requiera.
- Coordinar y articular con las diferentes instituciones de protección del país receptor, la prevención de la violencia en razón de género y la respuesta inmediata en la atención y protección a la víctima y sanción a los agresores.
- Activar el sistema de protección en favor de las mujeres víctimas de violencia de género en territorio boliviano, a fin de que las instituciones competentes den continuidad a su atención y protección.

1.3. Ámbito de aplicación

El ámbito de aplicación del presente protocolo son las Oficinas y Secciones Consulares de los Consulados Generales de Bolivia, Consulados de Bolivia, Viceconsulados de Bolivia y las Secciones Consulares de las Embajadas de Bolivia; así como la Dirección General de Asuntos Consulares, Dirección Departamental Santa Cruz y Dirección Departamental Cochabamba, del Viceministerio de Gestión Consular e Institucional del Ministerio de Relaciones Exteriores de Bolivia.

1.4. Principios¹

El presente Protocolo se rige por los principios y valores establecidos en el Art. 4 de la Ley N° 348 Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia y otras disposiciones señaladas en la normativa internacional.

- **Dignidad:** Todas las personas, en especial infantes, niñas, niños, adolescentes, mujeres, personas con discapacidad, sin distinción de edad, son seres humanos únicos y valiosos; como tales, se deben respetar sus derechos y garantías.
- **Atención prioritaria y diferenciada:** Las víctimas y testigos de hechos de violencia deben recibir atención, asistencia y protección inmediata, oportuna, prioritaria y diferenciada, por parte de instituciones públicas y privadas, resguardando su integridad y salud física, sexual y psicológica. Asimismo, deberán proveer a la víctima y/o familiares o tutores, información respecto al derecho a interponer la denuncia, recibir atención, en especial en el ámbito de salud, solicitar medidas de protección, seguridad oportuna y una reparación integral.
- **No discriminación:** Las víctimas de violencia en razón de género, sus familiares o sus representantes legales, tienen derecho a un trato equitativo y justo, sin importar el origen, orientación sexual, identidad de género, idioma, religión, opinión política, posición económica, impedimentos físicos o cualquier otra condición.
- **Derecho a la participación:** Las víctimas de violencia en razón de género, en especial infantes, niñas, niños y adolescentes tienen derecho a expresar libremente su criterio, opinión y creencias sobre cualquier asunto y con sus propias palabras; también tienen derecho a contribuir y participar en las decisiones que afecten su vida, en todo ámbito, con énfasis en el ámbito de salud, y que sus puntos de vista sean tomados en cuenta.
- **Protección y seguridad:** Se asegurará a las víctimas de violencia, desde el primer contacto y de manera inmediata, la aplicación de las medidas de protección y seguridad necesarias de manera inmediata, así como el acompañamiento a las víctimas durante todas las etapas del proceso, garantizándose su cumplimiento, considerando las particularidades del hecho, el posible vínculo de la víctima con el agresor, la edad, sexo, orientación sexual, identidad de género, cultura, entre otros aspectos.
- **Confidencialidad:** Se respetará en todo momento, la información brindada por la víctima y/o familiares; información que debe ser mantenida en reserva y debidamente resguardada. Sólo se proporcionará información para la investigación a las instancias competentes o, en su caso, a las personas expresamente autorizadas por la víctima. Todas las instituciones deben tomar en cuenta este principio para precautelar la información que se otorgue a los medios de comunicación, resguardando en todo momento la identidad de la víctima y de su familia, así como los datos sensibles. Así también, la entrevista deberá realizarse en lugares privados y adecuados donde la víctima se sienta cómoda para hablar y expresarse.
- **No Revictimización:** Se precautelarán la integridad personal de la víctima, evitando la confrontación directa con el agresor y los careos, así como las entrevistas, interrogatorios, exámenes y otros actuados reiterados innecesarios. Deberá procurarse que las entrevistas y exámenes forenses sean realizados por personal del mismo sexo de la víctima.
- **Respeto:** Todas las instituciones que intervienen en la atención, investigación, sanción, reparación, seguimiento y ejecución de las sanciones y medidas aplicadas en los delitos de violencia en razón de género, respetarán a las víctimas que se encuentran en situación de violencia, y por ningún motivo mostrarán una conducta prejuiciosa y/o irrespetuosa hacia su cultura, familia, orientación sexual, identidad de género, creencias religiosas,

¹ Ministerio Público fiscalía General del Estado. Ministerio de Justicia, “Protocolo y ruta crítica interinstitucionales para la atención a víctimas en el marco de la Ley N° 348”. Sucre, 2014.

situación económica, actividad laboral o cualquier otra situación vinculada a los hechos denunciados.

- **Calidad y calidez:** Las mujeres, infantes, niñas, niños, adolescentes u otras personas víctimas o testigos de violencia en razón de género, deben recibir protección y un trato justo en el desarrollo de todo el proceso, en especial cuando tengan que relatar los hechos denunciados.
- **Consentimiento informado:** Es la potestad que tiene el/la paciente de aceptar la realización en su propia persona, de procedimientos de diagnóstico y/o tratamiento clínico, de laboratorio, por imágenes, instrumental o quirúrgico, cuando hubiere comprendido cabal y libremente los beneficios y eventuales perjuicios de dichos procedimientos, a partir de información previa que debe brindar el respectivo personal de salud a la o el paciente, o al familiar o tutor responsable en casos en los que el paciente presente un grado de discapacidad que le impida comprender o dar su consentimiento libre e informado, en especial en víctimas de violencia en razón de género
- **Debida diligencia:** El Estado, a través de las instituciones que intervienen con víctimas de violencia en razón de género, tiene la obligación de actuar con la debida diligencia para prevenir, atender, investigar, sancionar y reparar todo acto de violencia en razón de género, ya sea por actos perpetrados por el Estado o por particulares. La debida diligencia supone que, ante la denuncia de un hecho de violencia en razón de género, se debe iniciar o promover de oficio, y sin dilación, una investigación seria, imparcial y con perspectiva de género, hasta la determinación de la verdad, sin exigir la participación de la víctima en situación de violencia.
- **Oficiosidad reforzada:** Una vez que las instituciones del Estado, toman conocimiento de un delito de violencia de género, es obligatorio que pongan en conocimiento de las autoridades competentes, quienes a su vez deben iniciar una investigación de oficio de los hechos, a ser ejecutada por todos los medios legales que se encuentren a disposición con el fin de lograr conocer la verdad histórica de los hechos, la persecución, captura, procesarlo penalmente y sancionar a los responsables de los hechos punibles, así como la reparación integral de la víctima, quien no se encuentra obligada a solicitar la realización de los actos investigativos.
- **Gratuidad:** El acceso a la justicia y la atención a las víctimas de violencia en razón de género tienen carácter gratuito. La situación económica de las partes no puede colocarlas en una situación de privilegio ni propiciar discriminación.
- **Credibilidad y valor reforzado del testimonio de la víctima:** Las instituciones que intervienen en la atención, investigación, juzgamiento, sanción y reparación a la víctima, en especial al momento de recibir la denuncia o en el primer contacto con la víctima darán crédito a la palabra de la misma, a fin de iniciar las acciones legales pertinentes y dar inicio a una investigación seria y efectiva que permita confirmar la veracidad de los hechos e identificar a los responsables de los mismos.
- **Informalidad:** La Ley 348 en su Art. 4 Inc. 11 establece que: “en todos los niveles de la administración pública destinada a prevenir, atender, detectar, procesar y sancionar cualquier forma de violencia hacia las mujeres, no se exigirá el cumplimiento de requisitos formales o materiales” que puedan obstaculizar la restitución de los derechos vulnerados de las víctimas y la sanción a los responsables de los hechos delictivos.
- **Coordinación interinstitucional e interjurisdiccional:** En el marco del principio de interculturalidad, las diferentes instituciones y jurisdicciones que intervienen en la prevención, atención, investigación, enjuiciamiento, sanción, reparación y ejecución de las sanciones y medidas asumidas en los casos de violencia en razón de género, tienen la obligación de coordinar sus actividades con la finalidad de prestar una atención unificada, orientada a la protección inmediata de las víctimas de violencia en razón de género y desarrollar de manera inmediata una investigación en el marco de la debida diligencia, evitando la revictimización.

II. SEGUNDA PARTE: PROCEDIMIENTOS EN LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LAS OFICINAS Y SECCIONES CONSULARES

2.1. Identificación de una mujer víctima de violencia de género

El personal consular podrá identificar a una mujer víctima de violencia de género, en el ejercicio de sus funciones dentro de la Oficina y Sección Consular. En ese sentido, deberán aplicar los siguientes procedimientos:

PASOS	PROCEDIMIENTOS
1er. Paso Sospecha de un caso de violencia	- En el ejercicio de sus funciones, el personal consular, ante la sospecha de un caso de violencia de género, deberá aplicar los indicadores de la Herramienta N°1 (Guía para la identificación de una víctima de violencia de género). - Si se evidencia que la mujer no presenta alguna situación de violencia se descartará la sospecha y se continuará con la atención del motivo de su visita a la Oficina o Sección Consular.
2do. Paso Entrevista	- Ante la evidencia y confirmación de un caso de violencia, el personal consular inmediatamente conducirá a la víctima a un espacio privado y seguro, donde se le realizará la entrevista (Ver Herramienta N° 3. Guía de preguntas para la entrevista). - Se le brindará toda la información de la Asistencia y Protección Consular que realiza la Oficina o Sección Consular, a fin de garantizar sus derechos fundamentales. Asimismo, se le informará de los procedimientos para realizar la denuncia, las instituciones especializadas de apoyo existentes en el país receptor y toda otra información necesaria.
3er. Paso Denuncia	- Si la víctima decide denunciar a su agresor se activará la ruta de atención contemplada en el punto 2.2 del presente protocolo. - En caso de que la connacional se niegue a denunciar (pese a la información brindada) se le indicará que la Oficina o Sección Consular le ofrecerá la ayuda y protección cuando ella así lo solicite. Asimismo, se podrá registrar sus datos en la ficha correspondiente, constando su negativa a denunciar, y en constancia de que se le brindó la Asistencia Consular. - Si la normativa del país receptor señala la obligatoriedad de realizar la denuncia ante el conocimiento de un hecho de violencia contra la mujer, se aplicará el procedimiento establecido en el 7mo. Paso, de la ruta de atención establecida en el punto 2.2.
4to. Paso Informe al MRE	- El personal consular dentro de las primeras 24 horas, informará el caso por vía comunicación telefónica, a la Unidad de Asistencia y Protección Consular (UAPC) del Viceministerio de Gestión Consular e Institucional (VGCI) del Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE); y dentro de las 72 horas, emitirá un informe escrito dirigido al MRE (adjuntando toda documentación relativa al mismo).

2.2. Ruta para la atención de casos de mujeres víctimas de violencia de género, que se presentan en las Oficinas o Secciones Consulares

Cuando la víctima de violencia de género se presente directamente a la Oficina o Sección Consular, solicitando ayuda y asistencia consular por su situación de extrema vulnerabilidad, el personal consular aplicará los siguientes procedimientos:

PASOS	PROCEDIMIENTOS
1er. Paso Primer contacto con la víctima	- Ante el primer contacto con una mujer víctima de violencia de género, el personal consular realizará la atención de manera urgente, con prioridad y celeridad, conduciéndola a un espacio físico que le brinde privacidad, confianza y seguridad dentro de la Oficina o Sección Consular. - Si la víctima viniese acompañada de alguna persona dependiente de ella (niña, niño, adolescente, personas con discapacidad o persona adulta mayor) aplicar la Herramienta N° 8 (Guía de atención respecto a dependientes de la víctima). - Si se apersona con otra persona adulta, se deberá entablar la conversación sin la presencia de la misma. - Si la víctima se encuentra en una situación especial vulnerabilidad, aplicar la Herramienta N° 9 (Guía de atención a mujeres en especial situación de vulnerabilidad).
2do. Paso Contención emocional y gestiones para la atención especializada	- El personal consular realizará la contención emocional a la víctima que atraviesa por una crisis afectiva y emocional, para ello aplicará la Herramienta N° 2 (Guía para la contención emocional de la víctima y manejo de crisis). - La contención emocional implica la capacidad de recibir el dolor de la persona, a través de un encuentro empático y de escucha activa, sin juzgarla ni criticarla, dándole la oportunidad de expresar sus emociones, sentimientos y pensamientos (poder sentir el dolor y sufrimiento de la persona, es fundamental para iniciar la ayuda y protección consular). - En la escucha activa el personal consular deberá mostrar interés a cada uno de los gestos y palabras de la víctima, sin distracciones ni interrupciones, transmitiéndole confianza y dándole la plena seguridad de que se le brindará el apoyo necesario. - Si dicha contención emocional no fuera suficiente, la Oficina o Sección Consular realizará las gestiones inmediatas para referir a la connacional a una institución especializada para su atención psicológica profesional, además de la atención médica necesaria.
3er. Paso Entrevista a la víctima	- Si se logra estabilizar afectivamente a la víctima, se dará inicio a la entrevista. El entrevistador procederá a presentarse y a realizar las preguntas abiertas: ¿Qué sucedió?, ¿Cuándo sucedió?, ¿Dónde sucedió?, ¿Quién lo hizo? Aplicar la Herramienta N° 3 (Guía de preguntas para la entrevista). - Se deberá evitar emitir juicios de valor, estereotipos, estigmatización o manifestación de cualquier forma de discriminación.

PASOS	PROCEDIMIENTOS
4to. Paso Valoración del riesgo	- Durante la entrevista, el personal consular deberá identificar el nivel de riesgo por el cual atraviesa la víctima, a fin de determinar las medidas de protección que deberán aplicarse para resguardar su integridad física y psicológica. (La falta de celeridad en la valoración del riesgo y la ausencia de gestiones para brindarle protección, podría inducir a la víctima a una situación de mayor peligro, ocasionando en ella el temor a realizar la denuncia). - Para determinar la valoración del riesgo, aplicar la Herramienta N° 5 (Guía para la valoración del riesgo). - En caso de que la víctima se encuentre en peligro inminente, la Oficina o Sección Consular deberá realizar de manera urgente las gestiones ante las autoridades competentes en materia de protección del país receptor (Policía, Ministerio Público, Instituciones de protección la Mujer, etc.).
5to. Paso Identificación de necesi- dades prio- ritarias de la víctima	El personal Consular identificará las necesidades de atención prioritarias de la víctima: - Necesidad de atención médica de urgencia, terapia psicológica o internación en un Centro Hospitalario. - Necesidad de seguridad para ella y sus dependientes. - Necesidad de un albergue o Centro de Acogida. - Necesidad de alimentación para ella y sus dependientes. - Necesidad de acompañamiento a realizar la denuncia a las instancias competentes. - Necesidad de asistencia legal para su situación familiar (obtener la guarda o custodia de sus hijos, separación, divorcio, división de bienes, asistencia familiar, entre otros). - Necesidad de documentación para regularizar su situación migratoria. - Y otras necesidades.
6to. Paso Plan de Ac- ción e inter- vención	- El Plan de Acción e Intervención será elaborado con la propia víctima, de acuerdo a la prioridad de necesidades identificadas, y a fin de concretar las medidas de seguridad y protección en su favor. El plan deberá describir la estrategia, los objetivos y las acciones que se realizarán, en coordinación con las instancias competentes del país receptor. Aquello permitirá a la víctima tener pleno conocimiento de las gestiones que se realizarán en su favor, considerando posibles contingencias que puedan presentarse (Ver Herramienta N° 6. Ficha de Plan de Acción e de intervención).
7mo. Paso Promoción de la denun- cia	- El personal consular brindará a la víctima información relativa a sus derechos, dentro del marco legal internacional y del país receptor, información de las instituciones competentes para realizar la denuncia, de los procedimientos y plazos procesales, y toda otra información que requiera relativa. - Se realizará el acompañamiento a la víctima para realizar su denuncia ante la policía, el Ministerio Público u otra instancia competente. - Si la normativa del país receptor establece la obligatoriedad de la denuncia, ante el conocimiento de un caso de violencia, el personal consular deberá realizar la denuncia, a fin de activar el sistema de protección en favor de la víctima, en coordinación con las instituciones locales competentes, para garantizar un abordaje interinstitucional y especializado. - En dependencias de la instancia de recepción de la denuncia, se solicitará a las autoridades la activación del Sistema de Protección y Medidas de Protección a favor de la víctima, como resultado de la valoración del riesgo. - Si la víctima de violencia se niega a presentar la denuncia, se podrá hacer constar aquella decisión en la ficha de registro del caso, con la firma de la connacional en señal de constancia de su negativa a realizar la denuncia (esto de observarse que la normativa del país receptor no contemple la obligatoriedad de la denuncia de oficio).

PASOS	PROCEDIMIENTOS
8vo. Paso Acciones de derivación a servicios especializados	- Como parte de la implementación del Plan de Acción e Intervención, el personal consular realizará las gestiones interinstitucionales para atender las necesidades identificadas de la víctima, derivando el caso a los servicios especializados existentes en el país receptor. - Si la víctima de violencia requiere atención médica o psicológica urgente, se aplicará el procedimiento establecido en la Herramienta N° 7 (Guía para la derivación a servicios especializados) a fin de precautelar su integridad física y psicológica. - En caso de que requiera un Centro de Acogida para su protección, y la instancia competente demore en realizar dicha atención, se efectuarán las gestiones interinstitucionales para concretar su ingreso a una Casa de Acogida. - Asimismo, se hará seguimiento ante las instancias judiciales del país receptor para el cumplimiento a las resoluciones de medidas de protección a favor de la víctima, dichas resoluciones serán homologadas por las autoridades judiciales en Bolivia, para el resguardo de su integridad física y psicológica, bajo el amparo legal de la normativa internacional de violencia contra las mujeres, ratificada por el país receptor y por el Estado Plurinacional de Bolivia. - El personal consular coadyuvará en la emisión de la documentación migratoria de la conacional, dentro del marco de sus competencias y en coordinación con las instituciones locales. - Dentro de las atribuciones y competencias de la Oficina o Sección Consular, se realizará la atención de otras necesidades de la víctima, en coordinación con las instancias competentes a fin de garantizar sus derechos fundamentales en territorio extranjero.
9no. Paso Llenado de la Ficha del Caso	- Con los datos obtenidos en la entrevista con la víctima, se podrá realizar el llenado de la Ficha de Registro del Caso (Ver Herramienta N°4). - El personal consular podrá crear un expediente que contenga la ficha de Registro de caso, el Plan de Acción e intervención, las acciones de protección realizadas en favor de la víctima, en coordinación con los servicios especializados, así como los documentos del proceso penal instaurado en contra el agresor.
10mo. Paso Registro del caso en el Sistema Colibrí Consular	- El personal consular procederá a realizar el registro del caso de violencia de género, en el Sistema Colibrí Consular del MRE.
11avo. Paso Informe al MRE de Bolivia	- La Oficina o Sección Consular, mediante comunicación telefónica, informará el caso a la UAPC, dentro de las primeras 24 horas del día. Asimismo, dentro de las 72 horas, emitirá un informe escrito dirigido al VGCI del MRE (adjuntando la documentación relativa al caso). - Posteriormente, cada vez que la Oficina o Sección Consular realice una nueva gestión, en coordinación con las instancias competentes, deberá emitir un informe escrito actualizado al MRE.
12avo. Paso Seguimiento del caso ante las instancias competentes del país receptor	- El seguimiento al caso se realizará en coordinación con las instancias judiciales competentes del país receptor, a fin de dar cumplimiento a las resoluciones judiciales de medidas de protección emitidas a favor de la víctima y se garantice la tutela judicial efectiva. Asimismo, en coordinación de las entidades especializadas de atención (Centro Médico, Casa de Acogida, Institución de protección de los derechos de las mujeres, entre otros). - El personal consular registrará el seguimiento al caso en el Sistema Colibrí Consular del MRE.

PASOS	PROCEDIMIENTOS
13avo. Paso Repatriación de la víctima	- Si la víctima (o sus familiares) solicitara su Repatriación, el personal consular realizará las gestiones inmediatas en coordinación con el VGCI del MRE. - En caso de existir niños, niñas o adolescentes (dependientes de la víctima) se realizará el seguimiento ante las autoridades judiciales del país receptor, a fin de dicha instancia otorgue mediante resolución, la guarda o custodia de los menores en favor de la víctima, además de la autorización judicial para la salida de los mismos del país receptor. - La repatriación será realizada cumpliendo los procedimientos para la Repatriación de mujeres bolivianas víctimas de violencia de género.
14avo. Paso Recepción de la víctima y su referencia a la institución de protección en Bolivia.	- La Oficina o Sección Consular, mediante Nota Oficial, comunicará el itinerario de vuelo, o la fecha y la hora del retorno de la connacional, al VGCI del MRE. A su vez el VGCI, coordinará con la Dirección Departamental Santa Cruz o Dirección Departamental Cochabamba, la recepción de la víctima en Bolivia. - Paralelamente, el VGCI del MRE solicitará a la institución competente en Bolivia la activación del sistema de protección en territorio boliviano en favor de la víctima y la referencia del caso a dicha entidad.
15avo. Paso Seguimiento del caso en general	- Cuando la connacional decida quedarse en el país receptor, se deberá realizar el seguimiento al caso (una vez al mes), recabando copias del estado de la denuncia y las diligencias de investigación y procesales realizadas por la justicia. Asimismo, se realizará el seguimiento al estado de salud y bienestar integral de la víctima de violencia. - En los casos donde la víctima decida no denunciar y repentinamente desaparece con su agresor, el personal consular procederá a la búsqueda de la ciudadana, en coordinación con las autoridades locales competentes del Estado receptor y de Bolivia, emitiendo informes de las gestiones realizadas al VGCI del MRE.
16avo. Paso Cierre de las gestiones consulares.	- Se realizará al cierre de las gestiones consulares cuando el personal consular tenga la seguridad de que la víctima haya sido atendida por los diferentes servicios especializados, se cuente con sentencia en un proceso penal en contra del agresor en el Estado receptor; la víctima se encuentre segura junto a su entorno familiar protector, o haya sido repatriada a territorio nacional. - Al cierre de las gestiones consulares, se emitirá un informe escrito de las acciones realizadas por la Oficina o Sección Consular, dirigido al VGCI del MRE.

Debido a que algunos de los procedimientos requieren una descripción pormenorizada, a continuación se desarrollan algunos de ellos:

2.3. La Entrevista

La entrevista es la conversación realizada entre una o un funcionario consular y la mujer víctima de violencia de género, a fin de obtener información relevante sobre la situación de violencia, considerando la extrema vulnerabilidad en la que se encuentra. Para ello, se tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

- El lugar de la entrevista debe reunir condiciones óptimas y adecuadas de privacidad, confianza y seguridad, de fácil acceso, con suficiente luz y apropiada temperatura, con elementos coadyuvantes (un vaso de agua pañuelos desechables, entre otros).
- Previo a la entrevista, y de ser necesario, se realizará la contención emocional a la connacional y que tenga las condiciones afectivas y necesarias para responder a las preguntas. En caso de que ella no se encuentre afectivamente estable, se deberá posponer la entrevista y derivarla de urgencia a una entidad especializada para su atención médica y psicológica profesional.

- Al inicio de la entrevista, el entrevistador(a) deberá presentarse (nombre completo, cargo que ocupa y funciones que desempeña en la Oficina o Sección Consular), asimismo dará a conocer el objetivo de la entrevista, el tiempo de duración de la misma (60 a 90 minutos) y sobre todo, se le indicará la confidencialidad de la información que emita y fin de realizar las gestiones correspondientes para garantizar sus derechos fundamentales en dicho país.
- Al realizar la entrevista, la conversación deberá ser amable y respetuosa, aplicando la empatía y escucha activa, sin generar interrupciones de cualquier tipo y asegurándose de generar el rapport necesario para tal fin. Cuando la connacional inicie el relato de su situación de violencia y haga pausas prolongadas (un largo silencio), se le repetirá la última frase que mencionó, para que ella dé continuidad a su relato. Las preguntas serán abiertas y a partir de las respuestas se podrán generar nuevas preguntas. Sin embargo, es importante no repetir las preguntas vinculadas al hecho de violencia, para evitar la revictimización. (Ver Herramienta N° 3 Guía de Preguntas para la Entrevista). Asimismo, el personal consular deberá cerciorarse de contar con la información necesaria para brindarle la ayuda y protección necesaria así como para realizar las gestiones interinstitucionales correspondientes. Antes de concluir la entrevista, se le preguntará ¿Hay algo más que quiera agregar a todo lo que nos contó?, ¿Le parece bien si damos por terminada esta entrevista?
- Una vez finalizada la entrevista, se le aclarará que la información recibida estará guardada en un expediente para asumir las acciones que correspondan. El personal consular podrá registrar los datos de la víctima en la Herramienta N° 4 (Ficha de registro de caso), analizará la información obtenida y procederá a realizar la valoración del riesgo.

2.4. Aspectos a considerar en la valoración del nivel de riesgo

La violencia basada en género se presenta en diferentes contextos, a continuación se describen algunos de ellos y los riesgos que conllevan los mismos:

- a) **Contexto familiar.** Si el agresor es su pareja, conyugue, conviviente o novio, existe el temor por parte de la víctima para implicarlo penal y legalmente, lo cual es una limitante para que ella abandone dicha situación de violencia. Por otro lado, también se debe considerar la dependencia económica de la víctima con el agresor para seguir al lado de dicho sujeto.
- b) **Contexto laboral.** Si el agresor es el jefe o un compañero de trabajo, la necesidad de la víctima de contar con un trabajo la pone en una posición de subordinación frente al mismo, lo que hace compleja la situación de romper el ciclo de la violencia que se genera a partir del ejercicio abusivo de poder que conduce a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima.
- c) **Contexto social.** Si el contexto social y cultural del país receptor ignora la situación de extrema vulnerabilidad de una mujer víctima de violencia de género, y legitima las costumbres e instituciones de dominación en contra de ella, la colocará en un estado de indefensión contextual, logrando ocasionar que evite buscar ayuda y protección de parte de las instituciones competentes.

2.4.1. Ejes para la identificación de los niveles de riesgo de la víctima

Los ejes que pueden incrementar la probabilidad de ocurrencia o recurrencia de los hechos de violencia que pongan en peligro la integridad de la víctima², son los siguientes:

² Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer, aprobado por Resolución Ministerial N.º 100-2021 MIMP, México.

a) Peligrosidad de la persona agresora

Para determinar la peligrosidad de la persona agresora debe tenerse en cuenta:

- La existencia de antecedentes policiales o sentencias anteriores del agresor, que denoten su peligrosidad.
- El incumplimiento de las medidas de protección en favor de la víctima, por parte del agresor.
- La posesión y acceso a armas de fuego por parte de la persona agresora.
- El entorno familiar, social, laboral, con alto grado de agresividad y peligrosidad, del cual forma parte la persona agresora.

b) Situación de vulnerabilidad de la víctima

Para determinarse la situación de vulnerabilidad de la víctima, debe considerarse:

- La diferencia de edades entre la víctima y la persona agresora.
- La situación de precariedad económica y social de la víctima.
- Dependencia económica de la víctima con el agresor.
- Que la víctima sea una persona adulta mayor.
- Que la víctima presente un tipo de discapacidad.
- Que la víctima sea pareja o ex-pareja del agresor.
- La existencia de niños de la víctima o hijos o hijas en común con el agresor.
- La gravedad y frecuencia del daño a la víctima.

2.4.2. Tipos de riesgo a los que se enfrentan las víctimas de violencia

Los tipos de peligro a los que puede enfrentar la víctima para una correcta valoración del riesgo son los siguientes:

a) Peligro inminente de daños

Se refiere a los escenarios y las circunstancias en que una mujer corre el peligro de sufrir daño a su integridad física y psicológica, por parte de su agresor. La víctima puede apersonarse a la Oficina o Sección Consular en búsqueda de ayuda y auxilio, pues está consciente de que tras recibir amenazas, él podría ir a buscarla.

Asimismo, existe el peligro de que tras realizar su denuncia ante las autoridades competentes, el agresor pueda tomar medidas extremas en contra la víctima en los días posteriores, buscándola en su domicilio, en su lugar de trabajo, o en cualquier sitio donde ella se encuentre.

Por otro lado, la constante búsqueda y acoso del agresor a la víctima, de manera personal o por medios digitales de las redes sociales (a pesar de las medidas de protección que una autoridad competente pudo haber emitido), serán señales claras de peligro y de advertencia de que la víctima sufrirá un daño inminente a su integridad física y psicológica.

b) Peligro de feminicidio

Campbell (2003) identificó varios indicadores que resultaron útiles en la valoración de peligro de feminicidio, como la propia percepción de la mujer que señala que su vida corre peli-

gro, o el aumento de violencia letal cuando la mujer decide separarse de su pareja abusiva.

A continuación se describen otros indicadores de riesgo:

- Desempleo de la persona agresora.
- Amenazas de muerte.
- Incremento de la severidad y la frecuencia de los abusos.
- Incidentes graves de abuso previo que produjeron lesiones, fracturas y golpes en la cabeza, disparos, quemaduras y golpes graves que requirieron atención médica, entre otros.
- Consumo de alcohol o drogas por parte de la persona agresora.
- Abuso de alcohol o drogas por parte de la mujer víctima de violencia (que puede llegar a reducir las posibilidades de escapar de una situación violenta).

c) Peligro de daños autoinfligidos

Un gran número de mujeres víctimas de la violencia consideran la posibilidad de cometer suicidio, sobre todo en los casos de las mujeres que sufren violencia sexual, incesto o violencia física. Muchas se sienten indefensas ante las amenazas de las personas que las agreden. Las víctimas ya buscaron ayuda de sus familias o de las instancias competentes, no obstante no recibieron ayuda. En ese sentido, la frustración, la culpabilidad, la falta de motivación, junto a los pensamientos suicidas, son síntomas de depresión que deben alertarnos.

Y la manera de averiguar si una mujer tiene pensamientos de suicidio consiste en preguntársele directamente y en caso de obtener una respuesta afirmativa, deberán activarse la señal de alarma, y de manera escrita dar aviso a sus familiares o persona cercana de la víctima. Asimismo, la Oficina o Sección Consular realizará las gestiones necesarias para que la connacional reciba atención psicológica profesional.

d) Peligro de graves consecuencias para la salud sexual y reproductiva

Las connacionales que son víctimas de violencia corren el peligro de sufrir consecuencias en su salud sexual y reproductiva, tales como embarazos no deseados o infecciones de transmisión sexual (ITS), incluso el VIH/SIDA. Ese peligro no sólo amenaza a las víctimas de abuso sexual, sino también aquellas que tienen una relación violenta con sus parejas y no pueden hacer uso de anticonceptivos o condones.

Los embarazos no deseados, como en el contagio de infecciones de transmisión sexual (ITS) pueden generar graves consecuencias en la salud de las mujeres víctimas de la violencia, hasta el grado de poner en peligro sus vidas. Por ello, es importante conocer que aquellas mujeres que hayan estado expuestas a relaciones sexuales sin protección, necesitan la atención médica urgente, con servicios de anticoncepción de emergencia, profilaxis, tratamiento para las ITS o información sobre los servicios de aborto seguro, en caso de que estén embarazadas.

e) Peligro de daño a niños y niñas o adolescentes involucrados

Si la víctima tiene hijos o hijas, la violencia de género les afecta también a ellos, pues al presenciar los sucesos traumáticos en contra de su madre, les ocasionará un daño psicológico. Este aspecto se acrecienta cuando existe la custodia compartida de los menores entre la víctima y la persona agresora, pues éste tiene el derecho de visitar a las y los niños sin supervisión. En estos casos es importante preguntar a la víctima si sospecha que sus hijos están en peligro de sufrir violencia física o sexual de parte de su propio progenitor.

2.5. Medidas de seguridad en favor de la víctima y elaboración del Plan de Acción e Intervención

Luego de la valoración del riesgo, es necesario realizar las medidas de seguridad en favor de la víctima, descritos en un Plan de Acción e Intervención, dicho plan debe ser elaborado con la propia víctima, debido a que ella es quien mejor puede juzgar el nivel de riesgo que representa su agresor.

Primeramente se describirán algunos lineamientos orientadores para realizar las medidas de autoprotección junto a la víctima de violencia, cuando ésta decida regresar al lugar donde sucedieron los hechos de violencia:

- Identificar los factores de protección de la víctima: vínculos afectivos, lazos familiares, sociales, laborales, comunitarios, entre otros; competencias y destrezas de protección; y recursos institucionales, que permiten proteger o ayudar a las personas.
- Identificar salidas de escape de su casa y un lugar donde pueda refugiarse en caso de emergencia.
- Reunir y mantener en un lugar seguro, o con alguna persona de confianza, los objetos, prendas y documentación personal importante, copia de las llaves del domicilio y del vehículo; dinero y medicamentos.
- Conversar con alguien de confianza para solicitarle colaboración en caso de urgencia.
- Establecer señales de alerta con hijas, hijos o vecinas para identificar el riesgo latente, con la finalidad que estas puedan pedir ayuda, ensayar un plan de escape con ellos.
- Registrar los números telefónicos importantes, en especial los de la Policía y de servicios especializados de atención de violencia
- Informar, en el trabajo de la víctima, sobre la situación de violencia que atraviesa.
- Cambiar las rutas de ingreso y salida del trabajo, procurando ser acompañada por otras personas.
- Comunicar a su familia y/o conocidos de la comunidad sobre los lugares a los que irá.
- Tener cerca su dispositivo de celular para comunicarse inmediatamente en caso de peligro.
- Establecer qué debe preparar la mujer, si debe abandonar su hogar o su centro de trabajo (ropa, dinero, documentos, llaves, etc.)
- Saber dónde obtener servicios médicos de anticoncepción de emergencia en casos de violencia sexual.
- Elaborar estrategias para reducir el riesgo una vez que comience el conflicto. Por ejemplo, si es imposible evitar una discusión, tratar de estar en un ambiente con salida accesible al exterior. No permanecer en sitios donde haya armas.

Respecto al Plan de Acción e intervención de la Oficina o Sección Consular, deberá tomarse en cuenta las necesidades de la víctima, identificadas por el personal consular durante la entrevista. A continuación se describen algunos aspectos a considerar para la elaboración del Plan de Acción e intervención:

- Identificar las necesidades prioritarias de la víctima de violencia de género:
 - Necesidad de atención médica de urgencia, terapia psicológica o internación en un Centro Hospitalario;
 - Necesidad de seguridad para ella y sus dependientes;
 - Necesidad de un albergue o Centro de Acogida;

- Necesidad de alimentación para ella y sus dependientes;
 - Necesidad de acompañamiento a realizar la denuncia a las instancias competentes;
 - Necesidad de asistencia legal para su situación familiar (guarda o custodia de sus hijos, separación, divorcio, división de bienes, asistencia familiar, entre otros);
 - Necesidad de documentación para regularizar su situación migratoria, entre otras necesidades.
- Establecer objetivos claros, precisos y comprensibles que incluyan la descripción de las acciones que se realizarán por parte de la Oficina o Sección Consular, en coordinación con las entidades de protección del país receptor instancias judiciales, Casas de Acogida, Instituciones de protección de los derechos humanos, entidades de protección a mujeres víctimas de violencia, entre otros.
 - En las acciones se describirán las fechas probables de realización, considerando posibles contingencias que puedan presentarse durante el camino.

Estas medidas son sólo orientativas, deben realizarse diversas acciones y medidas precautorias de acuerdo al caso concreto, considerando los procedimientos de las instituciones judiciales; la normativa legal internacional y nacional del país receptor, los plazos procesales, entre muchos otros aspectos.

2.6. Aplicación de medidas de protección

Cuando se detecten necesidades como apoyo afectivo-emocional, servicios legales o servicios médicos, deben ser atendidas y gestionadas de manera urgente. En caso de no requerirse en el momento, igualmente deberán ser puestas en agenda en el plan de acción e intervención, a fin de canalizarlos en los distintos momentos de coordinación interinstitucional. El objetivo de la valoración del riesgo y el plan de intervención es la necesidad de disponer medidas de protección a favor de la víctima.

Las medidas de protección deben ser proporcionales respecto a la afectación causada, para ello es importante que el personal consular una vez derivada la víctima a servicios especializados sugiera y/o solicite a las autoridades competentes las medidas que permitan proteger efectivamente sus derechos fundamentales, en el marco del ordenamiento jurídico vigente en el país receptor.

El dictado de medidas de protección debe poder atender a las situaciones particulares de las víctimas; más aún, cuando se trata de personas en situación de vulnerabilidad, y en todo momento, debe asegurarse contar con la opinión de la víctima (Hernández, 2019).

Cuando los actos de violencia ocurran en el marco del ámbito educativo o laboral, deberán evaluarse el alejamiento de la persona agresora, impedir su acercamiento o proximidad a dichas instituciones, y la prohibición de comunicación con la víctima. No debe priorizarse el traslado de la víctima, pues esto podría afectar de manera desproporcionada, su derecho a la educación y trabajo, lo cual constituiría un acto revictimizante.

2.7. Ruta para la atención de casos de mujeres víctimas de violencia de género, remitidos por el MRE

Cuando los familiares de la víctima, las instituciones u organizaciones civiles y comunitarias, desde Bolivia, soliciten la Asistencia Consular y/o repatriación de una mujer boliviana víctima de violencia de género, se realizarán los siguientes procedimientos:

PASOS	PROCEDIMIENTOS
1er. Paso Solicitud de Asistencia Consular para la víctima de violencia, realizada por sus familiares en Bolivia; o por una institución u organización social o comunitaria	- Cuando los familiares de la víctima se encuentren en Bolivia, podrán solicitar la Asistencia Consular para la víctima mediante una carta ingresada a la oficina de correspondencia del MRE. - En la carta se deberá describir el nombre y apellidos de la víctima, la ciudad y el país en donde se encuentre, la situación de violencia por la que atraviesa, mencionando el nombre y apellido del agresor, el tipo de relación que tuviera con el mismo y si la víctima tiene hijos. Asimismo, se deberá describir datos de su situación migratoria, habitacional y laboral, además de los datos de su dirección de domicilio y número de teléfono de contacto. Finalmente, en la misiva se deberá adjuntar la copia de la cédula de identidad y otros documentos de la víctima, así como la copia de la cédula de identidad del familiar solicitante. La carta deberá ser firmada por el familiar, registrando su número de celular. - El MRE, a través del VGCI y la Dirección General de Asuntos Consulares (DGAC), mediante Nota Oficial, remitirá la carta de solicitud a la Oficina o Sección Consular. - Cuando la carta de los familiares sea ingresada a la oficina de correspondencia de la Dirección Departamental Santa Cruz o Dirección Departamental Cochabamba del MRE, la misiva será remitida al VGCI del MRE, instancia que a través de la DGAC, la remitirá a la Oficina o Sección Consular. - Los servidores públicos de la Dirección Departamental Santa Cruz y la Dirección Departamental Cochabamba del MRE, brindarán a la familia de la connacional información referente a la Asistencia y Protección Consular que realiza el MRE en favor de las víctimas de violencia de género, e información general sobre el procedimiento de repatriación. - Cuando el caso sea remitido al MRE, por una institución, organización social o comunitaria desde Bolivia, el VGCI del MRE, mediante Nota Oficial, remitirá el caso a la Oficina o Sección Consular.
2do. Paso Contacto con la víctima	- La Oficina o Sección Consular, realizará las gestiones inmediatas, para tomar contacto con la víctima, recabando información de su situación de vulnerabilidad, en coordinación con las autoridades e instituciones competentes del país receptor. - Cuando el caso se encuentre atendido por una entidad competente del país receptor, se solicitará dicha información complementaria a la entidad competente.
3er. Paso Entrevista y Valoración del riesgo	- Dentro de circunstancias favorables, se realizará la entrevista y valoración del riesgo a la víctima, en coordinación con las instituciones competentes.
4to. Paso Identificar necesidades de atención prioritaria de la víctima	Se identificará todas las necesidades prioritarias de la víctima: - Necesidad de rescate de la víctima (en coordinación con las autoridades locales). - Necesidad de atención médica de urgencia, terapia psicológica, o internación en un Centro Hospitalario. - Necesidad de seguridad para la víctima y sus dependientes. - Necesidad de un albergue o Casa de Acogida. - Necesidad de asistencia legal para su situación familiar (guarda o custodia de sus hijos, divorcio, separación de bienes, asistencia familiar). - Necesidad de documentación y otros. - Cuando las necesidades de la víctima sean urgentes, deberán ser atendidas sin realizar una previa entrevista inicial.
5to Paso Elaboración del Plan de Acción e Intervención	- El Plan de Acción e Intervención, deberá considerar las necesidades identificadas, con las medidas de seguridad de protección para la víctima y en coordinación con las instancias de protección del país receptor.

PASOS	PROCEDIMIENTOS
6to. Paso Denuncia y acciones de coordinación con servicios especializados	- En caso de que la connacional no haya realizado su denuncia, el personal consular deberá realizar el acompañamiento a la víctima para efectuar su denuncia ante las autoridades locales competentes. - Asimismo, mediante Nota Oficial, solicitará a la autoridad competente activar con celeridad las medidas de protección en favor de la víctima. - Si la connacional se encontrara retenida e incomunicada por su agresor, el personal consular, en coordinación con las autoridades competentes, procederá de manera urgente al rescate de la víctima y de sus dependientes (niños, niñas y adolescentes). - La Oficina o Sección Consular hará conocer a las autoridades locales el nivel de riesgo en el cual se encuentra la víctima, cumpliendo los procedimientos legales establecidos en cada país receptor (aplicar la Herramienta N° 12). - Si la víctima no cuenta con documentación migratoria, la Oficina o Sección Consular realizara las gestiones y trámites correspondientes para regularizar dichos documentos y otros requeridos por la misma. - En relación a las leyes y los procedimientos legales vigentes de país receptor sobre el divorcio y la separación y los derechos laborales, el personal consular deberá tener pleno conocimiento de dicha normativa legal, a fin de brindar información y orientación a la connacional. - En los países donde la normativa legal permita la conciliación entre la víctima y el agresor, dicho proceso podría aumentar el riesgo en la víctima, lo cual deberá ser comunicado a las autoridades locales. - El personal consular deberá promover la defensa legal de la víctima en coordinación con las autoridades competentes en el país receptor, para que dentro el proceso penal instaurado en contra el agresor, se emita Resoluciones Judiciales de medidas de protección a favor de la víctima, a ser homologadas por las autoridades judiciales en Bolivia, en resguardo de su integridad física y psicológica, bajo el amparo legal de la normativa internacional de violencia contra las mujeres, ratificada por el país receptor y Bolivia en el marco del bloque de constitucionalidad establecido en la Constitución Política del Estado de Bolivia. - En caso de que la víctima decida su permanencia en el país receptor el personal consular deberá coadyuvar con las diligencias que correspondan en las instancias competentes donde se procesa la denuncia para asegurar su efectiva protección y la de sus dependientes (niños, niñas, adolescentes).
7mo. Paso Llenado de la Ficha del Caso	- Con los datos obtenidos en la entrevista con la víctima, o con los datos obtenidos por la institución de referencia, se podrá realizar el llenado de la Ficha de registro del caso (Ver Herramienta N°4). - Asimismo, se podrá abrir un expediente que contenga la ficha de registro de caso, el plan de acción e intervención, las actuaciones de protección consular realizadas en coordinación con los servicios especializados y los documentos del proceso penal instaurado contra el agresor.
8vo. Paso Registro del caso en el Sistema Colibrí Consular	- El personal de la Oficina o Sección Consular realizará el registro del caso de violencia de género, en el Sistema Colibrí Consular del MRE.

PASOS	PROCEDIMIENTOS
9no. Paso Seguimiento del caso	- La Oficina o Sección Consular realizará el seguimiento al cumplimiento de las resoluciones judiciales de medidas de protección emitidas a favor de la víctima de violencia, debiendo coordinar para su cumplimiento con las instancias judiciales y administrativas competentes, y que se garantice la tutela judicial efectiva. - Asimismo, realizará las gestiones para la obtención de información de la Casa de Acogida en la que se encuentre la víctima, información de los actuados de la denuncia y las diligencias de investigación realizadas de la instancia judicial del Estado receptor. - El personal consular realizará el registro del seguimiento al caso, en el Sistema Colibrí Consular del MRE.
10mo. Paso Informe al MRE de Bolivia	- La Oficina o Sección Consular, mediante comunicación telefónica dentro de las 24 horas, informará las gestiones realizadas a la UAPC. Y dentro de las 72 horas, emitirá un informe escrito dirigido al VGCI del MRE (adjuntando la documentación relativa al caso). - Posteriormente, cada vez que la Oficina o Sección Consular realice una nueva gestión en coordinación con las instancias competentes, deberá emitir un informe escrito al VGCI del MRE.
11avo. Paso Repatriación de la víctima	- En caso de que la víctima (o su familia) solicite su repatriación, el personal consular deberá realizar las gestiones en coordinación con el VGCI del MRE, cumpliendo los requisitos y procedimientos establecidos para dicha repatriación. - En caso de existir niños, niñas o adolescentes dependientes de la víctima, se procurará realizar el seguimiento ante las autoridades judiciales, para la obtención de la resolución judicial de la guarda o custodia en favor de la progenitora y la autorización de la salida de los menores del país receptor. - La Oficina o Sección Consular realizará las gestiones con el VGCI, instancia que a su vez coordinará con la Dirección Departamental Santa Cruz o Dirección Departamental Cochabamba, la recepción de la víctima en Bolivia. - Paralelamente, el VGCI del MRE coordinará la referencia del caso con la institución de protección competente en Bolivia, para activar el sistema de protección y dar continuidad al apoyo a la víctima y sus dependientes (Centro de Acogida, continuidad de terapia psicológica, entre otros).
12avo. Paso Cierre de las gestiones consulares	- Se realizará el cierre de las gestiones consulares cuando el personal consular tenga la seguridad de que la víctima fue atendida por los diferentes servicios especializados, haya cesado la situación de violencia, se cuente con la sentencia del proceso penal en contra del agresor en el Estado receptor, la víctima se encuentre en un entorno protector junto a su familiar, o se haya concretado su repatriación a territorio nacional. - Al cierre de las gestiones consulares, la Oficina o Sección Consular emitirá un informe escrito, describiendo las acciones realizadas en el caso de violencia de género, dirigido al VGCI del MRE.

2.8. Atención a víctimas de violencia por derivación de una institución del país receptor

Cuando la Oficina o Sección Consular, tome conocimiento de un caso de violencia de género, por derivación de una institución del país receptor, inmediatamente realizará las gestiones de coordinación con dicha institución local, a fin de garantizar los derechos fundamentales de la connacional.

Por otro lado, mediante Nota Oficial dirigida a las instancias competentes, solicitará información de las condiciones en las cuales se encuentra la víctima, de su situación legal actual, y de las condiciones en la que se encuentran los hijos menores de edad de la víctima (en caso de que los tenga).

Se registraran en el Sistema Colibrí Consular, los datos de la connacional, proporcionados por la institución de referencia en los documentos que hayan llegado a la Oficina o Sección Consular. Asimismo, durante las primeras 24 horas, informará las gestiones realizadas vía comunicación telefónica a la UAPC. Y, durante las 72 horas, emitirá un informe escrito dirigido al VGCI del MRE.

Después de tomar contacto con la víctima, el personal consular procederá a realizar los procedimientos establecidos en el 4to Paso en adelante de la Ruta 2.7.

2.9. Ruta de atención a víctimas de tentativa de feminicidio y víctimas de feminicidio

Las Oficinas o Secciones Consulares al tomar conocimiento de un caso de tentativa de feminicidio o de feminicidio, en su accionar deberá articular dos principales aspectos: las gestiones ante la instancia judicial y la activación del sistema de protección a favor de la víctima y de sus hijos, realizando los siguientes procedimientos:

PASOS	PROCEDIMIENTOS
1er. Paso Coordinación con autoridades judiciales y Orientación legal	Tentativa de feminicidio: - En los casos de tentativa de feminicidio el personal consular realizará las acciones urgentes e inmediatas en coordinación con las autoridades judiciales del país receptor, a fin de activar las medidas de protección en favor de la víctima y se garantice la tutela judicial efectiva. - En caso de que la connacional tenga niños, niñas o adolescentes, se deberán realizar las gestiones correspondientes para su protección; y el seguimiento ante instancias judiciales a su situación legal. - El personal consular brindará a la víctima la orientación legal sobre los recursos y procedimientos existentes en el país receptor para realizar la denuncia y su seguimiento ante las autoridades competentes, quienes dispondrán los servicios especializados que corresponda, a fin de garantizar el derecho a su defensa y el debido proceso de acuerdo a la normativa del Estado receptor (podrá aplicar los parámetros de la Herramienta N° 9 (Guía de atención a mujeres en especial situación de vulnerabilidad).

PASOS	PROCEDIMIENTOS
	Feminicidio: - La Oficina o Sección Consular, mediante Nota Oficial dirigida a la Fiscalía o Ministerio Público del Estado receptor, solicitará información actualizada sobre los resultados de la investigación referente al caso de feminicidio. Asimismo, realizará el seguimiento al cumplimiento al debido proceso a fin de que se obre en justicia en contra del autor del delito de feminicidio. - Paralelamente, realizará el seguimiento ante la institución forense, a objeto de constatar de que no existan irregularidades en la valoración médica forense del cadáver de la víctima (autopsia legal). - En caso de constatar la retardación de justicia o vulneración al debido proceso, la Oficina o Sección Consular, manifestará su preocupación mediante una Nota Verbal, dirigida a las instituciones diplomáticas del país receptor. - El personal consular brindará orientación legal a la víctima de tentativa de feminicidio y a la familia de la víctima de feminicidio, sobre los recursos y procedimientos existentes en el país receptor para la denuncia interpuesta ante las autoridades judiciales, el procedimiento penal y toda otra información que se requiera.
2do. Paso Llenado la Ficha de Registro del Caso	- El personal consular podrá realizar el llenado de la Ficha de Registro del caso de feminicidio y tentativa de feminicidio, una vez coordinadas las diligencias ante las autoridades competentes y obtención de los datos de las víctimas y la relación de hechos ocurridos (Ver Herramienta N° 4).
3er. Paso Registro del caso en el Sistema Coli- brí Consular	- El personal de la Oficina o Sección Consular procederá a realizar el registro de los casos de tentativa de feminicidio y de feminicidio en el Sistema Colibrí Consular del MRE.
4to. Paso Informe al MRE de Bo- livia	- Los casos de tentativa de feminicidio y feminicidio, deberán ser informados inmediatamente, durante las primeras 24 horas, vía comunicación telefónica, a la UAPC. - Asimismo, dentro de las 72 horas, la Oficina o Sección Consular emitirá un informe escrito, dirigido al VGCI del MRE (ajuntando toda la documentación correspondiente del caso). - Posteriormente, cada vez que la Oficina o Sección Consular realice una nueva gestión en coordinación con las instancias competentes, deberá emitir un informe escrito actualizado dirigido al VGCI del MRE.
5to. Paso Necesidad de medidas de protec- ción para los hijos/as y dependientes de la víctima	- El personal consular deberá gestionar y coordinar las medidas de protección en favor de las víctimas de tentativa de feminicidio ante las autoridades competentes del país receptor: Centro de Refugio o Centro de Acogida temporal y apoyo psicológico para la conacional y sus hijos/as y dependientes (en caso de que los tenga); Asistencia legal para su situación familiar (divorcio, separación de bienes, asistencia familiar); orientación jurídica para la guarda o custodia de sus hijos en su favor, en el marco de lo establecido en la Convención de los Derechos del Niño; medidas de protección a favor de la víctima y dependientes, principalmente el alejamiento del agresor y prohibición de acercarse al domicilio, trabajo o lugares que frecuenta la víctima y sus dependientes. - En los casos de feminicidios, deberá realizar las gestiones ante las autoridades judiciales competentes, para que la tutela de los niños sea otorgada a los familiares de la víctima.

PASOS	PROCEDIMIENTOS
6to. Paso Repatriación de la víctima de tentativa de feminicidio o restos humanos de la víctima de feminicidio	Repatriación de la víctima de tentativa de feminicidio: - La repatriación de víctima de tentativa de feminicidio, será realizada a solicitud de la víctima o de sus familiares, aplicando los procedimientos de repatriación para mujeres víctimas de violencia de género. - El VGCI realizará las gestiones en coordinación con la Dirección Departamental Santa Cruz o Dirección Departamental Cochabamba del MRE, para la recepción de la repatriación de la víctima de tentativa de feminicidio. - Paralelamente, el VGCI del MRE realizará las gestiones para la referencia del caso ante las instituciones de protección competentes en territorio boliviano. Repatriación de los restos humanos de la víctima de feminicidio: - La repatriación de los restos mortales de la víctima de feminicidio será iniciada de oficio por la Oficina o Sección Consular (sin necesidad de una solicitud), en coordinación con el VGCI del MRE. - Se tomarán contacto con los familiares de la víctima y se les informará el procedimiento que se aplicará para concretar la repatriación de los restos mortales de la connacional. - Se realizarán las gestiones urgentes ante las instancias judiciales y ante entidades de protección de derechos de las mujeres del país receptor. - Asimismo, se emitirá la documentación requerida: Certificado de Defunción y su homologación (en 3 copias), con la respectiva traducción (en caso de que el Estado receptor no tenga el mismo idioma de Bolivia), para su uso en instituciones del Órgano Electoral Plurinacional de Bolivia, Servicio General de Identificación Personal y registró en el cementerio donde será enterrada la víctima. - Se realizarán las gestiones para obtener la autorización de la autoridad competente para el tránsito fuera del Estado receptor debidamente legalizado y traducido al idioma oficial de Bolivia si correspondiese. - Las condiciones de embalsamiento, materiales y otros de la funeraria serán realizados bajo la normativa del país receptor. - Las Oficinas o Secciones Consulares en los Estados receptores no podrán recomendar ni aconsejar a los familiares una funeraria o empresa para la Repatriación de restos mortales. - En ambos casos (víctima de tentativa de feminicidio y víctima de feminicidio) la Oficina o Sección Consular realizará la coordinación y la aplicación de los procedimientos establecidos; si la víctima sobreviviente de violencia solicita su repatriación voluntaria se deberá realizar las diligencias que correspondan en coordinación con el MRE para lograr el retorno de la víctima y sus dependientes (en caso de que los tenerlos) a Bolivia, cumpliendo los requisitos y procedimientos establecidos para la repatriación de las víctimas de violencia de género. - En caso de existir dependientes de la víctima (niños, niñas y adolescentes) el personal consular procurará la autorización judicial de su salida del Estado receptor.

PASOS	PROCEDIMIENTOS
7mo. Paso Seguimiento al caso judicial	Tentativa de feminicidio: - De haberse iniciado un proceso judicial por tentativa de feminicidio, la Oficina o Sección Consular hará el seguimiento respectivo del caso ante las instancias judiciales, para conocer el estado actual del caso, en salvaguarda de los derechos fundamentales de la víctima y de sus dependientes (niños, niñas, adolescentes) y a fin de garantizar el cumplimiento al debido proceso. - El seguimiento del caso en las instancias competentes, se realizará en lo posible una vez al mes, especialmente si la víctima de violencia decide permanecer en el país receptor. Feminicidio: - De manera permanente, la Oficina o Sección Consular realizará el seguimiento ante las instancias judiciales, efectuando un adecuado diligenciamiento para que la justicia realice las investigaciones y se obre en justicia en contra del feminicida. - Asimismo mediante Nota Oficial realizará una respuesta oportuna ante la retardación de justicia o vulneración al debido proceso. - Cuando las autoridades judiciales intervinientes en la investigación de un caso de feminicidio, soliciten la cooperación jurídica internacional, se realizarán las diligencias necesarias en el marco de la cooperación internacional. Asimismo, la Oficina o Sección Consular coadyuvará con celeridad y eficiencia en la tramitación de las solicitudes de cooperación jurídica internacional que reciban del MRE. - La Oficina o Sección Consular emitirá informes escritos del seguimiento del caso, dirigidos al VGCI del MRE. - El registro del seguimiento al caso, se lo realizará permanentemente en el Sistema Colibrí Consular del MRE.
8vo. Paso Cierre de las gestiones consulares	Tentativa de feminicidio: - Se procederá al cierre de las gestiones consulares cuando el personal consular tenga la seguridad de que la víctima y sus hijos hayan sido atendidos por los diferentes servicios especializados, se cuente con sentencia en un proceso penal en contra del agresor en el Estado receptor, la víctima se encuentre en su entorno protector familiar, o haya sido repatriada a territorio nacional y se haya procedido a la referencia del caso a una entidad de protección competente en Bolivia. Feminicidio - Se procederá al cierre de las gestiones consulares cuando las autoridades judiciales del país receptor emitan una sentencia en contra del feminicida; y que los niños, niñas o adolescentes de la víctima (en caso de que los haya tenido) se encuentren con su familia ampliada, en un entorno protector; y que los restos mortales de la víctima hayan sido repatriados a Bolivia. - Al cierre de las gestiones consulares, la Oficina o Sección Consular deberá emitir un informe escrito describiendo las acciones realizadas en favor de la víctima, dirigido al VGCI del MRE.

2.10. Atención a mujeres víctimas de violencia de género en los Consulados Móviles

Cuando el personal consular realice el trabajo de las Brigadas Móviles, igualmente deberá atender los casos de mujeres víctimas de violencia de género. Para ello, deberá aplicar el protocolo a dichas circunstancias, con los mismos criterios, estándares y rutas de atención descritos, con la adaptación que ameriten los casos:

PASOS	PROCEDIMIENTOS
1er. Paso prevención sobre la violencia de género	- El trabajo de consulados móviles debe priorizar la prevención de la violencia de género, con la comunidad boliviana y en coordinación con instituciones de protección de derechos de las mujeres.
2do. Paso Identificación de la víctima	- El personal consular, en el trabajo de los Consulados Móviles, podrá también identificar a una mujer víctima de violencia de género, para ello se podrá aplicar los indicadores de la Herramienta N° 1 (Guía para la identificación de una víctima de violencia).
3er. Paso Entrevista y llenado del Registro del caso	- Si se detectara un caso de violencia contra la mujer, se procederá a realizar la entrevista en un espacio que garantice la privacidad, seguridad y confianza a la víctima. Se podrá utilizar la Herramienta N° 4 (Ficha de registro de caso). Asimismo, se realizará el registro del caso.
4to. Paso Valoración del riesgo y aplicación de la ruta de atención	- Se determinará el nivel de riesgo y factores de vulnerabilidad que atraviesa la víctima, para la elaboración del plan de seguridad con medidas de protección. Se podrá aplicar la Herramienta N° 5 (Guía para la valoración del riesgo).
5to. Paso Identificación de necesi- dades prio- ritarias de la víctima	- Se identificarán las necesidades de atención prioritarias de la víctima, para la elaboración del Plan de acción e Intervención y su ejecución, en coordinación con los servicios especializados competentes del país receptor.
6to. Paso Denuncia	- Si la connacional víctima de violencia de género decide presentar la denuncia, la Oficina o Sección Consular realizará el acompañamiento y las gestiones ante instancias competentes, en el marco de sus competencias. - En caso de que la víctima no quiera presentar la denuncia, se podrá hacer constar aquello en la ficha de registro y en la misma deberá firmar la misma, en constancia de su negativa (esto de observarse que la normativa del país receptor no contemple la obligatoriedad de la denuncia de oficio). - Asimismo, se le brindará información sobre las instancias competentes en caso de decidir denunciar, reiterándole la predisposición de brindarle ayuda cuando ella así lo requiera.
7mo. Paso Registro del caso en el Sistema Coli- brí Consular	- El personal consular procederá a realizar el registro del caso de violencia de género, en el Sistema Colibrí Consular del MRE.

PASOS	PROCEDIMIENTOS
8vo. Paso Seguimiento al caso	- La Oficina o Sección Consular, realizará el seguimiento al caso, en coordinación con las entidades de protección del país receptor. - Asimismo, realizará el registro de dicho seguimiento en el Sistema Colibrí Consular del MRE.
9no. Paso Informe al MRE de Bolivia	- Dentro de las 24 horas, se deberá informar el caso, mediante comunicación telefónica, a la UAPC. Asimismo, dentro de las 72 horas, se deberá emitir un Informe escrito, al MRE (adjuntando la documentación correspondiente del caso). - Posteriormente, cada vez que la Oficina o Sección Consular realice una nueva gestión en coordinación con las instancias competentes, deberá emitir un informe escrito actualizado al VGCI del MRE.
10mo. Paso Repatriación de la víctima	- En caso de que la víctima (o su familia) solicite su Repatriación, la Oficina o Sección Consular realizará de manera inmediata las gestiones correspondientes, cumpliendo los procedimientos de Repatriación. - Paralelamente, la Oficina o Sección Central, realizará las gestiones para la repatriación ante la aerolínea BOA, la Dirección Departamental Santa Cruz o Dirección Departamental Cochabamba; y la referencia del caso ante instituciones de protección competentes en Bolivia. - En caso de que la víctima decida no retornar al país, el personal consular deberá realizar el seguimiento al caso, ante las instancias judiciales, la Casa de Acogida en el cual se encuentre, o su residencia junto a su familia, a fin de garantizar sus derechos fundamentales en el país receptor.
11vo. Paso Cierre de las gestiones consulares.	- Las gestiones consulares se podrán cerrar cuando el personal consular tenga la seguridad de que la víctima haya sido atendida por los diferentes servicios especializados, se cuente con sentencia en un proceso penal en contra del agresor, o que la víctima se encuentre junto a su entorno protector familiar, haya sido repatriada a territorio nacional y el caso haya sido referido a una instancia competente en Bolivia. - Al cierre de las gestiones, la Oficina o Sección Consular deberá emitir un informe escrito describiendo las acciones realizadas en favor de la víctima, dirigida al VGCI del MRE.

2.11. Programas de visitas a Centros de Detención y de Refugio temporal, para la identificación de víctimas de violencia de género

La Oficina o Sección Consular, en coordinación con el VGCI, realizará la programación de visitas a Centros de Detención y Centros de Refugio temporal para la visita a las connacionales que se encuentran en dichas instituciones.

Mediante una Nota Oficial, dirigida a la institución competente, se solicitará autorización para la visita a las connacionales. Una vez en el lugar, se pedirá un espacio privado para conversar con ellas, se realizará el registro de sus datos (nombres y apellidos, edad, estado civil, motivo de la detención o de internación, si tuvo contacto con sus familiares, si cuenta con un abogado de oficio, datos sobre situación legal y migratoria, datos sobre la situación de su salud, entre otros). Asimismo, se deberá realizar preguntas sobre el trato que recibe en dichas instituciones.

Durante la entrevista se deberá informar a la connacional sobre sus derechos mediante un material de difusión (ver los procedimientos para la prevención de la violencia de género).

Cuando se constate alguna vulneración, mediante Nota Oficial se solicitará a las autoridades competentes el respeto a sus derechos fundamentales y al debido proceso. Asimismo, se solicitará un abogado de oficio para la misma, un traductor (en caso de que lo requiera),

y se gestionará la comunicación con sus familiares.

Por otro lado, respecto a la visita a los Centros de Acogida, las mujeres bolivianas que se encuentran en dichas instituciones, también pueden sufrir vulneración a sus derechos por parte de otras internas o por parte de las mismas autoridades. Después de gestionar la autorización para la visita y realizar las entrevistas con las ciudadanas, en caso de constatar algún tipo de maltrato en contra de ellas, del mismo modo, mediante una Nota Oficial se solicitará a las autoridades competentes tomar las medidas pertinentes a fin de garantizar los derechos fundamentales de las mismas. Paralelamente, se iniciará la Asistencia Consular y el seguimiento del caso ante dichas instituciones.

El personal consular deberá informar de los casos de violencia dentro de las primeras 24 horas, por comunicación telefónica a la UAPC; y emitirá un informe escrito dentro de las 72 horas, al VGCI del MRE, describiendo las acciones de protección realizadas en favor de las víctimas.

Asimismo, se realizará el registro de las connacionales que se encuentran en su circunscripción consular, en Centros de Detención, Centros de Acogida y Centros Hospitalarios; en el Sistema Colibrí Consular del MRE, describiendo el número y perfil de las mujeres, las principales actividades a las que se dedican, entre otros datos requeridos por el sistema.

Finalmente, se deberá coordinar con organizaciones locales y agencias gubernamentales que trabajan en la atención de violencia de género, así como el sistema jurídico local, la intervención de los distintos tipos de violencia de género que se presenten en dichas instituciones locales.

2.12. Atención a una víctima de violencia de género por vía telefónica

Debido a que muchas connacionales víctimas de violencia se encuentran alejadas de la Oficina o Sección Consular, no podrán acudir de manera presencial a la institución, pero si podrán comunicarse vía llamada telefónica (la familia de la víctima también puede comunicarse con la Oficina o Sección Consular o terceras personas que conozcan de un caso de violencia en contra de una mujer boliviana).

En ese sentido, el personal consular que atienda la llamada telefónica deberá atender el caso con suma urgencia, sin dejar en espera a la connacional. En la conversación se recabará la mayor cantidad de datos (nombre completo de la ciudadana, dirección, nombre del agresor, número de contacto de algún familiar o persona de confianza, etc.) considerando que puede ser la única llamada que realice la víctima. Es muy importante generar empatía con la persona, para lo cual se aplicará la escucha activa, haciéndole conocer que la Oficina o Sección Consular le brindará el apoyo que solicite de forma inmediata y personalizada.

Cuando se reciba la llamada telefónica de uno de sus familiares o terceras personas, se solicitará los datos necesarios y precisos respecto a la ubicación, el tipo de violencia sufrida por la víctima, y la situación actual en la que se encuentra, entre otros datos. Si se evidencia que la víctima se encuentra en una situación de especial vulnerabilidad se pueden considerar los parámetros establecidos en la Herramienta N° 9 (Guía de atención a mujeres en situación especial de vulnerabilidad).

Es importante que las líneas de atención estén a disposición las 24 horas del día y los 7 días de la semana, y que el personal encargado de atender la línea telefónica cuente con la debida preparación técnica, sensibilidad y conocimientos necesarios para atender los casos.

La valoración del riesgo se la realizará tomando en cuenta la Herramienta N° 5, y el Plan de Acción e Intervención se lo realizará considerando los datos recabados de la víctima o sus familiares. Paralelamente, se pondrá el conocimiento del caso ante las autoridades competentes del país receptor, a fin de acudir con representantes de la misma, a la dirección indicada por la connacional, y brindarle la ayuda y protección solicitada.

Cuando se logre ubicar a la víctima, la Oficina o Sección Consular activará la ruta de atención contemplada en el punto 2.2 del presente protocolo.

2.13. Procedimientos para la Repatriación de víctimas de violencia de género

PASOS	PROCEDIMIENTOS
1er. Paso Solicitud de Repatriación	- La solicitud de Repatriación se la realizará a través de una carta elaborada por la víctima o por sus familiares, e ingresada a la oficina de correspondencia del MRE, Oficina o Sección Consular, Dirección Departamental Santa Cruz o Dirección Departamental Cochabamba del MRE. - En la carta se deberá detallar el nombre completo de la víctima, la ciudad y el país en donde se encuentra, el nombre del agresor, la relación de los hechos acontecidos, la ciudad de destino de Bolivia a la cual desea ser repatriada. Si la víctima tuviera hijos menores de edad, deberá mencionar la situación legal de los mismos. La misiva deberá adjuntar copias de su cédula de identidad, certificado de nacimiento de los niños, pasaporte u otros. - Si la carta fuera elaborada por los familiares e ingresada a la oficina de correspondencia del MRE, la DGAC del VGCI remitirá la misiva a la Oficina o Sección Consular correspondiente. - Cuando la carta sea elaborada por los familiares pero ingresada a la Dirección Departamental Santa Cruz o Dirección Departamental Cochabamba del MRE, dichas instituciones remitirán la misiva al VGCI del MRE, instancia que a su vez la remitirá a la Oficina o Sección Consular. - La Dirección Departamental Santa Cruz y la Dirección Departamental Cochabamba, paralelamente a la recepción de la carta, brindarán a la familia de la connacional información referente a la Asistencia y Protección Consular que brinda el MRE en favor de las víctimas de violencia de género, e información general sobre el procedimiento de repatriación. - Cuando el caso sea remitido al MRE, por una institución, organización social o comunitaria desde Bolivia, el VGCI mediante Nota Oficial, remitirá el caso a la Oficina o Sección Consular. - En los casos de feminicidio, la Oficina o Sección Consular actuará de oficio, sin necesidad de una carta de solicitud de Repatriación.
2do. Paso Contacto con la víctima	- La Oficina o Sección Consular, al tomar conocimiento de la carta de solicitud de Repatriación, realizará la ubicación y contacto con la víctima y de acuerdo a los parámetros establecidos en el presente protocolo, realizará las gestiones para su repatriación. - Si la víctima tuviese hijos menores de edad, se realizará el seguimiento ante las autoridades judiciales del país receptor, a fin de que se obtenga la resolución judicial de la guarda o custodia en favor de la progenitora, así como la autorización judicial de su salida del país receptor. - En los casos de feminicidio, la Oficina o Sección Consular realizará las gestiones ante las autoridades judiciales del país receptor, recabando información sobre el proceso de investigación, las audiencias judiciales y la situación legal de hijos menores de la connacional (en caso de que los haya tenido).
3ro. Paso Elaboración del Informe Socioeco- nómico para la solicitud de remesa adicional y su remisión al MRE	- La Oficina o Sección Consular elaborará el Informe Socioeconómico a través del Sistema Colibrí Consular del MRE, en el que se registrará los datos de la connacional y de sus familiares (en caso de no contar con datos oficiales de la víctima o sus familiares, el personal consular recabará dicha información del sistema SEGIP, SIRENA, u otras instituciones del país receptor), asimismo en el informe se describirá los datos de su situación socioeconómica, la Asistencia Consular realizada, las razones y circunstancias que justifican la repatriación y el presupuesto requerido para dicha repatriación (adjuntando la documentación relativa al caso). - El presupuesto requerido será la remesa adicional solicitada por la Oficina o Sección Consular al MRE.

PASOS	PROCEDIMIENTOS
4to. Paso Remisión, recepción y derivación del Informe Socioeconómico	La Oficina o Sección Consular remitirá el Informe Socioeconómico al VGCI del MRE, dicha instancia lo recepcionará y derivará a la DGAC, ésta a su vez a la UAPC
5to. Paso Elaboración el Informe Técnico para la atención de la solici- tud de reme- sa adicional de la Oficina o Sección Consular	La DGAC, a través de la UAPC, elaborará el informe Técnico de solicitud de Remesa Adicional requerida por la Oficina o Sección Consular (adjuntando el Informe Socioeconómico correspondiente) y lo remitirá para su atención a la Dirección General de Asuntos Administrativos del MRE.
6to. Paso Trasferencia de la remesa adicional solicitada por la Oficina o Sección Consular	La Dirección General de Asuntos Administrativos realizará el trámite respectivo para la transferencia de la remesa adicional solicitada por la Oficina o Sección Consular.
7mo. Paso Gestiones previas para la Repatria- ción de la víctima	- La Oficina o Sección Consular, tras recibir la transferencia de remesa adicional, realizará las gestiones ante la aerolínea u otros medios de transporte para la repatriación de la connacional a territorio boliviano. - En circunstancias donde no se cuente con una remesa adicional, la Oficina o Sección Consular realizará las gestiones ante instituciones de protección de derechos humanos, entidades humanitarias y religiosas del país receptor, operadores de transporte internacional y organismo internacionales, a fin de obtener los recursos económicos necesarios para la repatriación de la víctima de violencia. - En los países donde opere la Empresa Pública Nacional Estratégica Boliviana de Aviación (BoA), la Oficina o Sección Central mediante Nota Oficial realizará la solicitud de espacio o vuelo solidario para la repatriación de la víctima (y de sus hijos menores de edad en caso de que los tenga), en dicha nota se adjuntará el Informe emitido por la Oficina o Sección Consular. - La Empresa de Aerolínea BoA generará la Hoja de Ruta y derivará la solicitud al país donde dicha entidad tenga su sucursal. - La Oficina o Sección Consular coordinará con dicha sucursal de BoA, la fecha y hora de vuelo de Repatriación (según los días y las horas de vuelos disponibles). - En los países donde no se cuente con la operatividad de la empresa BoA, la Oficina o Sección Consular gestionará los medios de transporte (aéreo o terrestre) hasta los países donde opere la Aerolínea BoA, a fin de que se proceda a la repatriación hasta territorio boliviano.

PASOS	PROCEDIMIENTOS
8vo. Paso Remisión de Itinerario de Vuelo o fecha y hora de llegada de la víctima	- La Oficina o Sección Consular mediante Nota Oficial dirigida a la Oficina o Sección Central del MRE, hará conocer el itinerario de vuelo de repatriación (vía aérea), o la fecha y hora de repatriación (vía terrestre). Dicha nota será derivada a la DGAC, y ésta a su vez a la UAPC, instancia que realizará las gestiones para la recepción de la víctima.
9no. Paso Solicitud de Asistencia y acompañamiento a la recepción de la connacional y referencia del caso a la instancia de protección competente en Bolivia	- La DGAC mediante Nota Oficial solicitará a la Dirección Departamental Santa Cruz o Dirección Departamental Cochabamba, la asistencia y acompañamiento a la recepción a la víctima de violencia de género a su llegada en el Aeropuerto Internacional (vía aérea) o en la terminal de buses (vía terrestre). - Por otro lado, el VGCI del MRE, mediante Nota Oficial (y cuando corresponda a través de la Dirección Departamental Santa Cruz y Dirección Departamental Cochabamba), solicitará al Gobierno Autónomo Municipal de destino de la víctima, que a través de los Servicios Legales Integrales Municipales (SLIM) se active el sistema de protección en Bolivia en favor de la víctima; asimismo solicitará que servidores públicos de dicha institución se hagan presentes en el Aeropuerto Internacional en Bolivia o en la Terminal de Buses en territorio boliviano, donde llegará la connacional. - En los casos donde el Municipio donde llegue la víctima se encuentre alejado del MRE o de las Direcciones Departamentales Santa Cruz y Cochabamba, estas instancias mediante Nota Oficial, solicitarán al Municipio distante y Municipio intermedio, que a través de sus SLIMs se haga presentes, en el lugar de tránsito y al lugar de destino donde llegará la víctima, a fin de que se proceda a su recepción y se le brinde la asistencia correspondiente a su llegada a Bolivia. - En los lugares donde no exista los SLIM, se solicitará activar dicho sistema de protección, a otra institución competente en Bolivia.
10mo. Paso Arribo y/o llegada de la connacional a territorio boliviano	- Personal del VGCI del MRE, de la Dirección Departamental Santa Cruz, o de la Dirección Departamental Cochabamba, se harán presentes en el Aeropuerto Internacional en Bolivia, o en la Terminal de Buses correspondiente en territorio boliviano, junto a servidores públicos del SLIM del GAM o empleados públicos de otra entidad competente en Bolivia, a fin de proceder a la recepción, asistencia y acompañamiento a la connacional.
11avo. Paso Referencia del caso de violencia de género a la institución de protección en Bolivia	- El VGCI del MRE, la Dirección Departamental Santa Cruz y Dirección Departamental Cochabamba, realizarán la referencia del caso de violencia, a los Servicios Legales Integrales Municipales (SLIM) correspondiente u otra entidad competente en Bolivia, a fin de que dicha institución active el sistema de protección y de continuidad a la asistencia y protección de la víctima en territorio boliviano. - La Dirección Departamental Santa Cruz y Dirección Departamental Cochabamba, emitirán un informe escrito dirigida al VGCI del MRE, de la asistencia realizada en la recepción de la víctima y la referencia del caso a la institución competente en Bolivia.

III. TERCERA PARTE: PROCEDIMIENTOS PARA REALIZAR EL SEGUIMIENTO A LOS CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

3.1. Seguimiento a casos de víctimas que deciden quedarse en el país receptor

Las víctimas de violencia de género tienen derecho a quedarse o abandonar el país receptor, es deber de la Oficina o Sección Consular velar por los derechos fundamentales de la víctima en el país receptor y realizar acciones de seguimiento para verificar la situación de la víctima y valorar posibles situaciones de riesgo.

PASOS	PROCEDIMIENTOS
1er. Paso Contacto con la víctima	- Recabar los datos actualizados de la víctima y de sus familiares o red de apoyo (amistades, lugar de trabajo, otros). - Tener contacto con la víctima de forma periódica para valorar la situación de riesgo.
2do. Paso Informar y generar una red de apoyo	- Contactar a la familia, amigos de estudio o de trabajo, a fin de conocer cómo se encuentra la connacional y brindarles los números de contacto de la Oficina o Sección Consular para cualquier situación que pudiera presentarse en contra de la connacional. - Integrar a la víctima a actividades realizadas por la Oficina o Sección Consular y con la comunidad boliviana. - En caso de que la connacional se encuentre desempleada, contactarla con instituciones o empresas que le brinden empleo.
3er. Paso Actuar ante situaciones de alerta	- Si la víctima desaparece sin explicación alguna, no contesta las llamadas telefónicas y sus familiares no tienen información de ella, se activará la señal de alerta y se realizarán las gestiones para su búsqueda inmediata.

En los casos donde la víctima de violencia se encuentra en un refugio temporal o Centro de Acogida del país receptor, se realizará los siguientes procedimientos:

PASOS	PROCEDIMIENTOS
1er. Paso Información actualizada de la Casa de Acogida, y gestiones ante las autoridades	- Contar con datos actualizados del Centro de Acogida (número de teléfono, dirección, correo electrónico, redes sociales, persona responsable y otros). - Sostener reuniones de coordinación con las autoridades o personas responsables de la Casa de Acogida, a fin de coordinar y gestionar el apoyo a la víctima.

2do. Paso Visita a la víctima en el Centro de Acogida	- Solicitar mediante Nota Oficial una autorización de la institución para realizar la visita a la connacional. - Durante la entrevista a la víctima, conocer sus necesidades inmediatas y a mediano plazo. - Brindarle información referente al estado actual de su caso y de los procedimientos que se realizarán en su favor.
3er. Paso Salida del Centro de Acogida y gestión de una red de apoyo	- En los casos donde la víctima decida salir por voluntad propia o por procedimiento institucional, se solicitará al responsable de la Casa de Acogida se comuniquen a la Oficina o Sección Consular, para coordinar el apoyo a la víctima. - Contactar a los familiares e informar la salida de la connacional del refugio temporal. - Generar una red de apoyo con instituciones que brinden servicios de ayuda a víctimas de violencia de género. - Informar a la víctima que puede contactar a la Oficina o Sección Consular cuando así lo requiera (se le brindará todos los datos de la Oficina o Sección Consular y de instituciones protectoras en el país receptor).

3.2. Seguimiento a casos de víctimas de violencia que decidieron retornar a Bolivia

Las víctimas que decidieron retornar a Bolivia y cuentan con el apoyo de sus familias, llevan el trauma y las consecuencias físicas y psicológicas producto de la violencia sufrida. Por ello, es importante realizar el seguimiento a dichos casos, a fin de precautelar y garantizar sus derechos fundamentales en territorio boliviano.

PASOS	PROCEDIMIENTOS
1er. Paso Seguimiento de la Oficina o Sección Consular a través del MRE	- Contar con datos actualizados de la víctima, de sus familiares u otras amistades. - Generar un canal de comunicación entre la víctima y la Oficina o Sección Consular, a través del VGCI del MRE.
2do. Paso Informar y generar una red de apoyo	- En casos de las víctimas que no hayan decidido denunciar y hayan retornado a Bolivia, la Oficina o Sección Consular le brindará información necesaria para generar una red de apoyo y activar la denuncia cuando lo requiera. - En los casos donde la víctima haya realizado la denuncia y retornado a Bolivia, la Oficina o Sección Consular, mediante Nota Oficial dirigida al VGCI del MRE, brindará información referente al seguimiento al caso de denuncia. El VGCI del MRE transmitirá dicha información a la ciudadana boliviana.
3er. Paso Emitir respuesta a solicitudes de información de la víctima	- Cuando la víctima de violencia solicite información referente a su caso, la Oficina o Sección Consular emitirá un informe dirigido al VGCI del MRE, instancia que transmitirá la información a la ciudadana boliviana.

3.3. Seguimiento a familiares de las víctimas de feminicidio

La muerte repentina de las mujeres, producto de un feminicidio, hace que sus familias en Bolivia tengan que pasar por varios trámites desconocidos y una serie de acciones que implican la erogación de gastos económicos y otras situaciones estresantes y dolorosas, en medio del apuro y del duelo, concentran su atención en recuperar y repatriar los restos mortales de su ser querido. Es importante que la Oficina o Sección Consular intervenga con acciones de seguimiento, por ello se recomienda las siguientes acciones:

PASOS	PROCEDIMIENTOS
1er. Paso Seguimiento de la Oficina o Sección Consular	- Contar con datos actualizados de contacto de los familiares de la víctima. - Generar un canal de comunicación entre la familia y la Oficina o Sección Consular. - Registrar el seguimiento del caso, en el Sistema Colibrí Consular del MRE.
2do. Paso Informar sobre el progreso de la denuncia a los familiares	- Informar a la familia sobre el progreso judicial en denuncia instaurada en contra del feminicida, en el país receptor. - Informar sobre hechos relevantes o que requieran la atención de los familiares, en temas laborales, administrativos y otros que haya dejado pendientes la connacional fallecida.

3.4. Seguimiento a casos de víctimas de violencia que retornaron a Bolivia, pero que después decidieron volver con sus agresores en el país donde ocurrió la agresión

Cuando la víctima de violencia de género decide volver con su agresor, este hecho no puede ser considerado como una “solución”, por el contrario, la connacional continúa encontrándose en peligro, y por el hecho de haber vuelto con tal sujeto da la posibilidad de que no vuelva a buscar ayuda ante la reincidencia de la violencia. No obstante, este suceso no disminuye los derechos de las víctimas de recibir ayuda y protección ni deslinda de competencias a la Oficina o Sección Consular.

En ese sentido, es necesario considerar las siguientes situaciones:

- Victima de violencia que vive en el país receptor, realizó la denuncia y cuenta con medidas protección, pero decide volver con su agresor.
- Victima de violencia que retornó a Bolivia, realizó la denuncia y cuenta con medidas protección, pero decide volver con su agresor y al país receptor.
- Victima de violencia que vive en el país receptor, que no realizó la denuncia y cuenta con medidas protección, pero que también decide volver con su agresor.
- Victima de violencia que retornó a Bolivia, no realizó la denuncia y cuenta con medidas protección, pero que decidió volver con su agresor y al país receptor.

A fin de no generar situaciones de revictimización, en el marco de los derechos humanos, la Oficina o Sección Consular realizará las siguientes acciones de seguimiento:

PASOS	PROCEDIMIENTOS
1er. Paso Mantener el contacto con la víctima	- Contar con datos actualizados de la víctima y de sus familiares o red de apoyo (amistades, lugar de trabajo, otros). - Cuando se tome contacto con la víctima de violencia de género, cuando ella acuda a la Oficina o Sección Consular para realizar un trámite o por otro motivo, evitar los juicios de valor, opiniones personales, críticas, etc. y mantener la atención en la posible situación de riesgo que estaría viviendo. - Dialogar sobre su situación de manera empática y sin ocasionar la revictimización. - Mantener contacto con ella de forma periódica, mediante llamada telefónica, para valorar su situación de riesgo.
2do. Paso Informar y generar una red de apoyo	- Contactar a la connacional con grupos de apoyo a víctimas de violencia o centros de apoyo a la mujer. - Integrar a la víctima a actividades realizadas por la Oficina o Sección Consular y contactarla con la comunidad boliviana en el país receptor.
3er. Paso Actuar ante situaciones de alerta	- Si la víctima presenta señales de alerta y desaparece sin explicación alguna, activar los mecanismos de búsqueda inmediata, en coordinación con las entidades competentes.
4to. Paso Responder a las solicitudes de informes de la víctima	- La Oficina o Sección Consular deberá emitir los informes de las acciones realizadas en favor de la víctima de violencia de género, en caso de que ella o sus familiares la soliciten.

IV. CUARTA PARTE: COORDINACIÓN INTRA E INTERINSTITUCIONAL

4.1. Coordinación interna en las Oficinas y Secciones Consulares y entre representaciones consulares para la atención y protección de la víctima

La condición de inmigrante debilita la estructura de la red social y familiar de las mujeres, con especial relevancia cuando se encuentra en una situación de violencia, por lo que la labor de la Oficina o Sección Consular es indispensable en orientar y articular con otras instituciones que brinden apoyo, teniendo en cuenta que la condición de desarraigo es un factor de vulnerabilidad, sumado a las barreras a las que sistemáticamente pueden enfrentarse por su condición de mujer extranjera que hace necesario una especial atención.

Para brindar una respuesta idónea, inmediata y efectiva, principalmente una respuesta integral a una víctima de violencia cualquiera sea la vía de ingreso en las Oficinas o Secciones Consulares, es importante que brinden la atención y protección con base en la perspectiva de género, que busque promover de manera ágil y permanente los servicios consulares para contribuir a su empoderamiento personal, familiar, económico y social, tomando en cuenta sus circunstancias particulares y situaciones de especial vulnerabilidad.

Dentro de este marco, la coordinación que debe existir entre el personal de la Oficina o Sección Consular es de suma importancia, para la aplicación de las rutas de atención establecidas en los casos de violencia contra las mujeres.

El personal consular deberá estar capacitado y sensibilizado en materia de identificación de las víctimas, atención y prevención de la violencia contra las mujeres y de sus derechos humanos, a fin de que se aplique el presente protocolo y las herramientas que correspon-

dan, además de existir una comunicación fluida entre Oficinas y Sección Consulares que se encuentren en un mismo Estado receptor, o en su caso entre Estados vecinos.

Cuando no exista una Oficina Consular de Bolivia en el lugar donde ocurrió un hecho de violencia dentro de un determinado Estado receptor, la Oficina Consular de la circunscripción más cercana brindará atención a la víctima. Si un hecho de violencia de género se presentase en una determinada provincia y no existiese una Oficina Consular en dicho territorio, deberá brindar atención a la víctima la Oficina Consular más cercana a dicho territorio. En ambos casos, con el consentimiento del Estado receptor para ejercer sus funciones fuera de su circunscripción consular en cumplimiento de la Convención de Viena sobre Relaciones Consulares, Artículo 6.

Cuando se presentare un hecho de violencia contra una ciudadana boliviana en un Estado receptor donde no existiera una Oficina o Sección Consular de Bolivia, se aplicará las concurrencias vigentes para las y los Embajadores bolivianos acreditados ante terceros Estados, por lo que se solicitará su apoyo a fin de que se brinde asistencia y protección a la víctima (ejemplo: en América Latina el Embajador de Bolivia en Brasil actualmente es concurrente ante Guyana y Surinam, en Asia el Embajador en China es concurrente ante Vietnam y Tailandia; por lo que si se presentase un hecho de violencia en contra de una mujer boliviana en territorio de Tailandia, la representación de Bolivia en China deberá brindar la atención que corresponda activando el sistema de protección para la víctima, en el lugar donde se suscitó el hecho de violencia). De igual forma, se deberá considerar la existencia de mecanismos de cooperación consular a los cuales podrá recurrirse: El Acuerdo de Cooperación Consular suscrito entre el Ministerio de Relaciones Exteriores del Estado Plurinacional de Bolivia y la Secretaría de Relaciones Exteriores de los Estados Unidos Mexicanos, firmado el 4 de agosto de 2022; el Acuerdo de Cooperación Consular entre los Estados Partes del MERCOSUR y Estados Asociados, adoptado el 16 de julio de 2019; y el Mecanismo Andino de Cooperación en Materia de Asistencia y Protección Consular y Asuntos Migratorios, del 25 de junio de 2023.

Por otra parte, cuando no se cuente con Oficina o Sección Consular en el lugar que se registre un caso de violencia de género, también se puede recurrir a un tercer país vecino que cuente con Oficinas o Sección Consulares en ese Estado receptor, por ejemplo: si el hecho ocurrió en una determinada circunscripción de Brasil, donde Bolivia no tenga Oficina Consular se podrá solicitar la cooperación para que esa Oficina o Sección consular del Estado vecino brinde la atención a la víctima de violencia para ello se deberá cumplir las previsiones del Artículo 8 de la Convención de Viena sobre Relaciones Consulares.

4.2. Elementos importantes de coordinación entre Oficinas y Secciones Consulares para la atención y protección de la víctima

La utilización correcta del presente Protocolo y sus herramientas es de fundamental importancia para la efectiva atención integral a las connacionales víctimas de violencia de género y su correcta derivación a servicios especializados para que se active el sistema de protección a la víctima y sus dependientes en el Estado receptor.

Por lo que para garantizar la coordinación efectiva entre las Oficinas y Secciones Consulares se deberán considerar los siguientes elementos:

- **Comunicación fluida y permanente:** al interior de las oficinas y secciones consulares e intrainstitucional.
- **Espíritu de cooperación:** Disponibilidad para apoyar a las demás áreas dentro la oficina o Sección consular.
- **Integralidad e indivisibilidad:** todas las áreas consulares del servicio exterior dentro de un mismo Estado receptor y en otros Estados forman parte de un todo; si una falla, se cae el proceso de atención o detección.

- **Conocimiento universal:** todas las áreas consulares deben conocer los procesos de atención, detección y prevención de la violencia de género.
- **Definición de responsabilidades:** cada área debe saber cuáles son sus responsabilidades, para evitar duplicidad de funciones, pero en caso de una atención de emergencia a una víctima de violencia de género debe existir el apoyo para viabilizar la atención oportuna.
- **Celebración de reuniones periódicas:** es importante entre las áreas para discutir mejoras de procesos, comentar casos difíciles, obstáculos encontrados en la coordinación, enlistar lecciones aprendidas para atención de casos futuros. Los resultados de estas reuniones pueden funcionar como mecanismo de evaluación, monitoreo y mejora de los servicios de atención consular.

4.3. Coordinación con redes de instituciones de servicios especializados de atención y protección a las víctimas de violencia de género en el país receptor

Considerando los recursos limitados con los que cuentan algunas Oficinas o Secciones Consulares, formar parte de las redes de instituciones de servicios especializados, es de suma importancia.

Trabajar con las instituciones especializadas en la atención y protección a la víctima de violencia (Policía local, Ministerio Público, Defensoría de la Mujer, Oficina de la Mujer, Ministerio de la Mujer, Centros de Acogida, entre muchas otras) conlleva una gran ventaja porque estas redes están conformadas por autoridades locales y organizaciones que tienen las siguientes características:

- Son especialistas que cuentan con la experiencia en los servicios que brindan.
- Cuentan con redes de apoyo.
- Conocen el contexto local, las posibilidades que ofrece y los obstáculos que enfrenta.
- Realizan sus acciones dentro de la normativa del país receptor.

Por lo anterior, es necesario que la Oficina o Sección Consular realice las gestiones para ser parte de dichas redes interinstitucionales que ofrezcan todos los servicios que mujeres víctimas de violencia basada en el género, de lo contrario cuando se presente un caso de violencia puede ponerse en riesgo o peligro a las mujeres que buscan ayuda de las Oficinas o Secciones Consulares frente a una situación de violencia.

Los servicios mínimos ofrecen a través de dichas redes son: servicios legales, apoyo emocional, terapia psicológica, intervenciones en crisis, grupos de apoyo, refugios temporales o casas de acogida, servicios de salud básicos, de emergencia y de hospitalización, servicios de intérpretes de lenguas indígenas y de señas, bolsas de trabajo, servicios de empoderamiento³, entre otros.

Por otra parte, en el servicio de Consulados móviles se puede aprovechar en la visita a nuevos lugares para conocer instituciones u organizaciones que se podrían sumar a las redes de apoyo, escuchar a estas instituciones para actualizar la situación de violencia en la población y detectar puntos y ámbitos de conflicto. A partir de ello generar acuerdos para que se desarrollen talleres y acciones específicas con las redes locales.

Asimismo, crear un formato de registro de las instituciones u organizaciones locales que presten servicios en materia de violencia contra las mujeres y que permita optimizar el trabajo en redes. Para ello se ha elaborado las Herramientas 11 y 12 que señalan los pasos a seguir para elaborar un directorio de redes de apoyo, los elementos mínimos que debe

3 Ob. cit. pág. 34.

contener un directorio, así como una guía para entablar comunicación y relación con estos servicios especializados.

4.4. Coordinación con organizaciones de la sociedad civil que brindan apoyo a víctimas de violencia de género

La comunidad boliviana se constituye en el primer referente para el apoyo de las connacionales víctimas de violencia de género, pues en la mayoría de los casos las víctimas se encuentran en contacto permanente con las y los mismos bolivianos; la comunicación y coordinación con dicha comunidad debe ser fluida y permanente.

Asimismo, las agrupaciones y asociaciones de mujeres víctimas de violencia de género, que existen en los Estados receptores pueden coadyuvar en la referencia de los casos a las Oficinas o Secciones Consulares o a las instituciones de servicios especializados. Algunas agrupaciones conforman grupos de apoyo para la rehabilitación psicológica de la víctima y lograr la autonomía económica para salir del círculo de violencia en la que está inmersa, de allí su importancia para dicha coordinación con las mismas.

Por otro lado, las entidades feministas y los movimientos de mujeres, que han sido pioneras en la lucha contra las violencias machistas y en el desarrollo de los derechos y la creación de espacios y servicios especializados, ocupan un lugar central en el mapa de servicios y recursos especializados con los que deben contar las Oficinas y Secciones Consulares en los países receptores. De hecho, además de ofrecer sus propios servicios especializados en la atención a las violencias de género, muchas de estas entidades se encargan de la gestión y prestación de servicios públicos.

Los servicios públicos especializados en violencia de género, son el resultado de la colaboración entre estas entidades y las instituciones públicas de los Estados receptores.

Por lo tanto, es importante que las Oficinas y Secciones Consulares realicen el contacto, la cooperación y ayuda con dichas agrupaciones y asociaciones, en coordinación con la comunidad boliviana, fomentando en especial la sensibilización y la formación en materia de violencia de género mediante la organización de charlas informativas, cursos, seminarios, jornadas o encuentros con instituciones y asociaciones análogas de los países receptores. Asimismo, también se debe contar con un directorio en el que se detalle, el nombre de la institución, las personas responsables, los números telefónicos de referencia, la dirección en la que se encuentran y las funciones que desempeñan en relación a la lucha contra la violencia hacia la mujer.

V. QUINTA PARTE: PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

5.1. Parámetros para la generación de información como medida preventiva y de identificación de casos de violencia de género

Las ciudadanas bolivianas que dejan el país no prevén que una posible situación de violencia pueda ocurrirles en el país extranjero y desconocen las acciones a seguir cuando dicha situación se presenta. Por ello, es importante generar espacios de comunicación e información dirigida a esta población, para que tengan conocimiento de que el Estado Boliviano a través de las Oficinas y Secciones Consulares, les brindará la Asistencia y Protección Consular ante un hecho de violencia de género.

Cuando las connacionales atraviesen una situación de violencia, muchas de ellas acudirán por voluntad propia a las Oficinas o Secciones Consulares, otros casos serán derivados por instituciones, y en la intervención a través de los procedimientos establecidos en el presente protocolo se requerirá adoptar de forma complementaria medidas de prevención e informa-

ción destinadas a las víctimas de violencia de género.

Asimismo, es importante considerar que muchas de las víctimas no se identifican como tales o desconocen la ayuda y protección que pueda brindarles la Oficina o Sección Consular, y solo se apersonan para su renovación de documentación (existiendo una falsa percepción de que se trata únicamente una oficina para realizar “trámites” y obtención de documentos).

En ese sentido, es importante que se generen espacios de difusión de información necesaria para conocer el tipo de Asistencia Consular que brindan las representaciones diplomáticas, para ello se recomienda realizar las siguientes acciones virtuales y presenciales.

Actividades para la difusión de información

Acciones virtuales:

- La estrategia de comunicación contemplará medios digitales para la difusión masiva de información preventiva y de asistencia consular dirigida a la comunidad boliviana.
- La Oficina o Sección Consular realizará la difusión de información de mensajes de prevención en la lucha contra la violencia hacia la mujer, a través de su sitio web en la página internet y mediante sus redes sociales.
- Asimismo, se realizará la publicación de un Link de Formulario de Registro Virtual de solicitud de Asistencia Consular dirigida a víctimas de violencia de género.
- Los espacios virtuales de información y socialización incluirá publicaciones periódicas en temas de derechos de las mujeres, lucha contra la violencia hacia la mujer, la denuncia de las víctimas ante instancias competentes, los procedimientos de asistencia consular, las entidades de protección en el país receptor, las direcciones de las instituciones, los números de teléfono, entre otros. Dicha información deberá ser actualizada permanentemente.

Acciones presenciales:

- Dentro de la Oficina o Sección Consular se deberá implementar una señalética que contenga información preventiva y de asistencia consular ante un caso de violencia basada en género.
- La Oficina o Sección Consular realizará gestiones para la impresión de material (volantes, trípticos, sticker, etc.) con mensajes e información preventiva contra la violencia hacia la mujer, además de la asistencia consular que se brinda en la Oficina o Sección Consular e indicando los números de teléfono de ayuda disponibles. Dicha información será distribuida a los connacionales dentro y fuera de la Oficina o Sección Consular.
- En coordinación con la comunidad boliviana, se organizarán eventos y actividades de prevención de la violencia de género: Talleres, seminarios, emisión de videos, actividades teatrales, entre otros.

5.2. Destinatarios específicos de los mensajes y tipos de mensajes preventivos

Tanto en espacios virtuales como presenciales, será necesario generar información específica de acuerdo al grupo de destinatario al cual se quiere llegar, considerando sus necesidades particulares, para ello se sugiere lo siguiente:

- Identificar el grupo particular de connacionales al cual se requiere transmitir la información: las y los migrantes bolivianos que recientemente acaban de llegar al país receptor, mujeres jóvenes, mujeres adultas mayores, mujeres en situación de discapacidad, aquellas que recientemente terminaron una relación de pareja, aquellas que anteriormente ya fueron víctimas de violencia de género, familiares de las connacionales entre otros.

- Elaborar y coordinar con la comunidad boliviana, la estrategia de la difusión de los mensajes, a fin de que se focalice en un grupo particular, a fin de difundir información referente al procedimiento de la asistencia consular, las instituciones competentes con las cuales se coordinará y se derivará los casos, además de los procedimientos para realizar una repatriación por situación de extrema vulnerabilidad. Asimismo, incluir información de los procedimientos judiciales existentes en el país receptor para la solicitud de la guarda o custodia de los menores de edad en favor de la víctima, o la tutela de los mismos en favor de la familia ampliada, así como información de los procedimientos para obtener la asistencia familiar de los niños.
- Los tipos de mensajes preventivos, serán los siguientes:

Mensajes institucionales: Información sobre las competencias y acciones de la Oficina o Sección Consular en materia de violencia de género, derechos de las personas a no sufrir violencia y formas de contacto con las Oficinas o Secciones Consulares.

Mensajes preventivos: Sobre violencia en razón de género dirigido a posibles víctimas y sobre la situación de derechos y violencia en razón de género en el país receptor.

Mensajes dirigidos a víctimas de violencia en razón de género: Servicios y apoyo que recibirán de la Oficina o Sección Consular, líneas de denuncia de un caso de violencia género, lugares de denuncia y refugio.

5.3. Parámetros para realizar acciones de difusión sobre la atención de un caso de violencia basada en género

Es relevante generar mecanismos de comunicación institucional, a fin de difundir información relativa al ejercicio de derechos, sobre la prevención de la violencia basada en género y la respuesta que emita la Oficina o Sección Consular ante un hecho de violencia en contra de una connacional, en especial aquellos casos que son mediáticos, donde la prensa y la sociedad exigen acciones inmediatas.

Este trabajo de difusión debe considerar ciertas medidas de protección de derechos de las víctimas, evitar la revictimización y no entorpecer la investigación, por ello se recomienda adoptar las siguientes medidas:

- Evitar emitir juicios de valor o apreciaciones personales sobre las causas del hecho, de forma clara explicar que la violencia no tiene excusas y que el Estado rechaza toda forma de violencia y brinda su apoyo a las víctimas bolivianas en el exterior.
- No dar datos de la víctima o sus familiares, referirse por iniciales o solo señalar generalidades, no importa si estos datos fueron publicados en medios de comunicación, pueden usar términos genéricos como, “nuestra connacional o la ciudadana boliviana”.
- Evitar hacer público las fotos y toda otra información relevante de la víctima (sin considerar si los medios de comunicación ya lo hicieron).
- No dar información a terceras personas, de lo contrario podría afectar a las investigaciones que viene realizando la instancia judicial.
- Limitarse a explicar el rol que cumple la Oficina o Sección Consular en casos de violencia de género e indicar el tipo de apoyo que se está brindando sin entrar en detalles.
- Hacer un llamado a acudir a las Oficinas o Secciones Consulares para obtener apoyo e información.

VI. SEXTA PARTE: CONSIDERACIONES FINALES PARA LA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LAS OFICINAS Y SECCIONES CONSULARES

6.1. Reglas generales que debe cumplir el personal de la Oficina o Sección Consular en la atención a las víctimas de violencia de género

Las y los servidores públicos de las Oficinas o Secciones Consulares deben tener siempre presente que la primera imagen que se dé a la víctima es la que perdurará en ella, por lo que el respeto a su dignidad, imagen, trato cálido y de calidad de atención debe cumplirse con rigurosidad y ser el común denominador de las actuaciones. En este sentido, deben cumplir las siguientes reglas:

- Informar a la víctima sobre los procedimientos a realizarse, con claridad, en términos sencillos y comprensibles.
- Reducir el tiempo de espera para la atención, para ello el personal valorará la situación en que se encuentra la víctima, si se encuentra en situación de crisis afectiva, de manera inmediata se aplicará el procedimiento establecido para la contención emocional a la víctima (ver Herramienta N°2).
- Priorizar la atención médica a la víctima ante la presencia de lesiones físicas, a fin de descartar daños que atenten contra la vida de la connacional.
- En caso de que la víctima esté en situación de riesgo y se encuentra sin documentos se procederá al registro del caso, debiendo el personal consular proveer de la documentación correspondiente a la víctima posteriormente.
- Orientar a la víctima sobre la importancia de presentar la denuncia en el país receptor y la forma de preservar los indicios que serán utilizados en las diligencias investigativas previsibles de acuerdo a la naturaleza de los hechos.
- Brindar un trato adecuado evitando que la víctima reviva la situación traumática vivida que la llevó a buscar ayuda.
- La orientación y asesoramiento consular sobre sus derechos como víctimas, así como comunicarse con las instituciones que estén involucradas en el ámbito de la justicia que se comprometan en función de su competencia para apoyar la particularidad de cada caso.
- Brindar la documentación necesaria: pasaportes, cédulas de identidad en caso de caducidad, pérdida, salvoconductos u otra documentación de acuerdo con la normativa vigente.
- Disponer de información para la víctima y la comunidad boliviana en general sobre directorios con teléfonos y direcciones útiles en materia de violencia de género y sobre los servicios especializados de atención médica, legal y otros a víctimas de violencia de género.
- Brindar información a la ciudadana boliviana sobre los requisitos y procedimientos para su retorno a Bolivia, considerando la opción de la Repatriación por su situación de extrema vulnerabilidad.
- Indicar a la connacional, que si tuvieran hijos o hijas menores de edad, deberán contar el permiso de su progenitor, y en caso de no contar con aquello, se requerirá de una resolución judicial que permita su salida del país receptor.
- Dar a conocer a la ciudadana boliviana que la Oficina o Sección Consular, realizará la atención inmediata a su caso, el seguimiento y las gestiones interinstitucionales necesarias que ameriten el caso.

6.2. Aptitudes que el personal consular debería tener para la atención de casos de violencia de género

El personal consular que atiende a la mujer víctima de violencia de género, deberían tener los conocimientos necesarios en temas de cultura contra la violencia de género, igualdad y no discriminación por razón de sexo, equidad de género, derechos humanos, marco legal vigente de Bolivia y del país donde se encuentre la Oficina o Sección Consular, dinámicas de la violencia de género contra las mujeres según sus tipos y modalidades, así como sus secuelas físicas y emocionales, los servicios especializados disponibles a nivel local y nacional, las técnicas de intervención psicológica, y estar en permanente y continua actualización sobre los temas señalados. De la misma forma, debería contar con las siguientes habilidades y aptitudes:

- Sensibilidad y empatía que permita comprender la magnitud de la problemática de violencia de género y el sentimiento de una mujer en situación de violencia. Conocimiento de las causas y consecuencias de la violencia contra las mujeres.
- Conocimiento de los convenios internacionales en materia de los derechos humanos de las mujeres las víctimas de violencia de género; al igual que de las leyes y reglamentos normativos del país receptor donde se encuentra la Oficina o Sección Consular, y de las leyes y reglamentos en contra de la violencia hacia la mujer en el Estado Plurinacional de Bolivia.
- Capacidad para proponer soluciones viables y con responsabilidad ante la situación de violencia y las condiciones en que se encuentra la víctima.
- Escucha activa y empática de las demandas y necesidades de las víctimas que acuden a las Oficinas o Secciones Consulares o se contactan por vía telefónica.
- Interés y predisposición en la resolución del problema.
- Conocimientos de las posibles referencias institucionales y/o servicios especializados en atención de violencia de género existentes en el país receptor.
- Reconocimiento de la diversidad entre los seres humanos y respeto a los principios de igualdad y no discriminación.
- Conocimiento de las consecuencias de la violencia hacia las mujeres: síntomas, síndromes y trastornos afectivos emocionales y de personalidad en las víctimas; así como lesiones, infecciones, traumatismos y los feminicidios.
- Conocimientos de herramientas, técnicas y dinámicas para la detección y potenciación de recursos personales orientados a generar autonomía y empoderamiento en las mujeres en situación de violencia.
- Conocimiento de los recursos disponibles para referir los casos de violencia.
- Actualización continua del funcionario consular en la temática de la violencia hacia las mujeres, en el ámbito: conceptual, institucional, normativo, etc.

6.3. Conductas revictimizantes

La identificación de conductas que implican revictimización reviste gran importancia en la atención en casos de violencia contra mujeres víctimas, así como sus familiares directos. Las siguientes conductas son ejemplos de acciones revictimizantes en las que No debe incurrir el personal consular:

- Realizan dos o más entrevistas innecesarias o impertinentes.
- Manifestar una actitud acusadora hacia la víctima (indicando que la conducta de ella ha

ocasionado el hecho de violencia contra su persona).

- Dejar en espera a la víctima, sin llegar atenderla en la Oficina o Sección Consular.
- Hacer mal uso del lenguaje corporal a la hora de brindar atención.
- Hablar a la víctima en un vocabulario o lenguaje técnico o exigir que ella misma se exprese en un lenguaje comprensible.
- No priorizar la atención a víctimas vulnerables por su condición de edad, género, nivel económico, raza, color, religión o idioma.
- Cuestionar y criticar la vida íntima o sexual de las víctimas.
- Interrumpir innecesariamente el relato de la víctima, restándole prioridad y atención.
- Criticar el origen, el lenguaje o la vestimenta de la víctima o de su familia.
- No tomar recaudos necesarios para evitar el encuentro entre víctima y el agresor
- Promover la reconciliación entre la víctima y el agresor.
- Estigmatizar a la víctima de un delito (cuando se utiliza palabras ofensivas, irónicas, estereotipadas por el hecho de ser mujer).
- Tomar fotografías innecesarias e impertinentes a la víctima.

6.4. Acciones para evitar la revictimización en la atención a víctimas

Durante la atención a la persona en situación de violencia en las Oficinas o Secciones Consulares, para evitar las situaciones de revictimización se tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

- Brindar un trato preferente a la víctima, reduciendo los tiempos de espera.
- Realizar una atención personalizada, por un personal preparado para atender dichos casos, con la formación y la sensibilidad requerida.
- Procurar un ambiente de privacidad para que la víctima sienta confianza de relatar los sucesos acontecidos.
- Evitar actuaciones o comentarios que disuadan a la mujer de presentar la denuncia y/o comentarios entre el personal consular sobre el caso, tanto dentro como fuera de la Oficina o Sección Consular.
- Evitar recriminar a la víctima, de si habiendo existido anteriores situaciones de violencia por qué no las denunció o habiéndolo hecho, las dejó sin efecto.
- Evitar emitir juicios de valor, estereotipos de género, estigmatización u otros por su conducta, su vida o por su orientación sexual.
- Evitar realizar dos o más entrevistas innecesarias o impertinentes, de preferencia se debe coordinar la declaración informativa de la víctima en las instancias competentes.
- El personal de seguridad de la Oficina o Sección Consular no deberá aconsejar, asesorar ni dar su opinión a las connacionales víctimas de violencia, por el contrario deberá facilitar su atención por parte del personal responsable.

6.5. Infraestructura y condiciones adecuadas para la atención a las víctimas de violencia en las Oficinas y Secciones Consulares

Entre los principios de la debida diligencia en la atención a víctimas de violencia de género se encuentran la infraestructura adecuada, la confidencialidad y la privacidad, elementos importantes para garantizar los derechos de las mujeres en situación de violencia que acuden a las Oficinas o Secciones Consulares en busca de ayuda.

Estos principios pueden entenderse desde dos aspectos: un espacio de atención adecuado y una política de confidencialidad en el Consulado.

6.5.1. La privacidad del espacio

Este aspecto generará confianza a las mujeres víctimas de violencia y evitará colocarlas en una situación de riesgo. El espacio debería cumplir las siguientes condiciones:

- Será un espacio con condiciones óptimas y adecuadas de privacidad, confianza y seguridad, de fácil acceso, con suficiente luz y apropiada temperatura
- Una sala de espera acondicionada de tal forma que permita a las mujeres y acompañantes sentirse cómodas y sin temor a reportar su situación de violencia.
- Asimismo, prever un espacio lúdico para las y los niños que acompañan a sus madres, y presencia de personal que esté al cuidado de ellas y ellos.

Por lo señalado es importante que la Oficina o Sección Consular realice los ajustes necesarios para garantizar un espacio que garantice privacidad, confidencialidad y seguridad.

6.5.2. Política de confidencialidad

Adoptar una política de confidencialidad que proteja a las mujeres víctimas de violencia, esta política debe establecer lo siguiente:

- Sólo el personal consular podrá tener acceso a los expedientes de las víctimas de violencia de género.
- El personal consular no podrá solicitar información y documentación a las mujeres víctimas de violencia, en áreas públicas.
- Se evitará hablar de un caso de violencia contra la mujer a personas ajenas a la Oficina o Sección Consular, dicha conversación también debe evitarse entre el personal consular, hacia sus familiares, amigos o compañeros de otros ámbitos.
- El personal de seguridad y de limpieza de la Oficina o Sección Consular, no podrá aconsejar ni asesorar a mujeres víctimas de violencia.

6.6. Atención de casos de violencia en días sábados, domingos o feriados, y fuera de horario de trabajo de la Oficina o Sección Consular

Debido a que los hechos de violencia contra de la mujer se presentan en cualquier momento, se debe tener presente que la víctima buscará ayuda en cualquier momento y a cualquier hora del día. Por tal motivo, el personal consular deberá estar receptivo, sensibilizado y proactivo para atender los casos a cualquier hora y día, incluso los días sábados y domingos. En ese sentido, es recomendable programar turnos de atención entre el personal consular los días sábados, domingos y feriados, para que la atención a las connacionales sea aplicando el principio de celeridad y eficacia.

6.7. Líneas Telefónicas de atención a víctimas de violencia de género

La Oficina o Sección Consular podrá contar con una línea telefónica exclusiva para la atención emergencias. La línea telefónica deberá estar disponible las 24 horas del día y los 7 días de la semana, asimismo el personal consular que atienda el teléfono debe tener disponible un directorio de los servicios especializados de urgencia, a fin de agilizar la denuncia ante las instancias de protección, a fin de que la víctima reciba una atención e intervención oportuna e inmediata.

GLOSARIO

Asistencia Consular

Es el servicio de atención, orientación, coordinación y de gestiones interinstitucionales realizadas por las Oficinas o Secciones Consulares, a fin de proteger, garantizar y salvaguardar, dentro del marco normativo internacional y nacional, los derechos de los y las ciudadanas bolivianas; evitando que se cometan en contra de ellos y ellas injusticias, daños o perjuicios; brindándoles ayuda humanitaria en situaciones de catástrofes naturales o conflictos bélicos, protegiendo a víctimas de violencia, discriminación y racismo; a víctimas de trata y tráfico; niño, niña y adolescente en situación de abandono; realizando la repatriación en casos de extrema vulnerabilidad y precaria situación económica; y asistiendo a quienes se encuentran en Centros de Acogida, Centros Penitenciarios y Centros Hospitalarios en los países receptores⁴.

Agresor o agresora

Quien comete una acción u omisión que implique cualquier forma de violencia hacia la mujer u otra persona⁵.

Consulados

Los Consulados constituyen las representaciones del Estado Plurinacional de Bolivia ante otro Estado, destinadas a proteger los derechos fundamentales de las bolivianas y los bolivianos en el exterior, representar sus intereses, otorgar servicios y atender solicitudes de bolivianas y bolivianos, extranjeras y extranjeros⁶.

Consulados móviles

Prestación de servicios consulares fuera de la Oficina o Sección Consular, en poblaciones situadas dentro de la circunscripción donde, por motivos geográficos, de concentración de población o de asistencia consular, es necesario que el personal de la Oficina o Sección Consular se desplace por vía aérea, terrestre (una distancia de mínimo 80 km -50 millas- o 2 horas de traslado) o marítima, para su atención. Se realizan los fines de semana o inhábiles y podrán brindar atención al público, entre uno y tres días.⁷

Discriminación

Toda forma de distinción, exclusión, restricción o preferencia fundada en razón de sexo, color, edad, orientación sexual e identidad de géneros, origen, cultura, nacionalidad, ciudadanía, idioma, credo religioso, ideología, filiación política o filosófica, estado civil, condición económica, social o de salud, profesión, ocupación u oficio, grado de instrucción, capacidades diferentes y/o discapacidad física intelectual o sensorial, estado de embarazo, procedencia, apariencia física, vestimenta, apellido u otras que tengan por objetivo o resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de derechos humanos y libertades fundamentales reconocidos por la Constitución Política del Estado y el derecho internacional. No se considerará discriminación a las medidas de acción afirmativa⁸.

4 Unidad de Asistencia y Protección Consular.

5 Art. 6 numeral 6, de La Ley N° 348.

6 Art. 18, de La Ley N° 465 Ley del Servicio de Relaciones Exteriores del Estado Plurinacional de Bolivia

7 Ibidem pág. 127.

8 Art 5, inciso a, de La Ley N° 045.

Estereotipo de género

Es una imagen o idea comúnmente aceptada en la que se atribuyen características determinadas a cierto grupo o tipo de personas, que lleva a considerar a todos sus integrantes o a todas ellas como portadoras del mismo tipo de características, sin que dicha atribución obedezca a un análisis objetivo y concreto de las características especiales de la persona que se trate⁹.

Medidas de protección

Las medidas de protección tienen por objeto interrumpir e impedir un hecho de violencia contra las mujeres, o garantizar, en caso de que éste se haya consumado, que se realice la investigación, procesamiento y sanción correspondiente. Las medidas de protección son de aplicación inmediata, que impone la autoridad competente para salvaguardar la vida, la integridad física, psicológica, sexual, derechos patrimoniales, económicos y laborales de las mujeres en situación de violencia y los de sus dependientes¹⁰.

Patriarcado

Es la manifestación y la institucionalización de dicho dominio sobre las mujeres y las hijas e hijos de éstas. Esto significa que son hombres los que detentan el poder en todas las instituciones de la sociedad, especialmente las regladas, aunque esto no implica que las mujeres carezcan de ningún poder o que estén privadas totalmente de derechos, recursos e influencias¹¹.

El sistema patriarcal es el desencadenante de la violencia de género, el grado de sometimiento de la mujer al varón, el ejercicio de la violencia contra la misma a lo largo de los siglos ha alcanzado todas las escalas de la barbarie que la humanidad es capaz de desarrollar contra los seres humanos. La mujer ha estado expuesta desde siempre a los ataques del varón, indiscriminadamente, desde su nacimiento como mujer; y por su condición de mujer ha padecido el abuso sexual, la agresión física, la violencia psicológica, el control de su persona, el dominio económico, la exclusión de los debates públicos, la prohibición de la formación intelectual, y por lo tanto el derecho al conocimiento y el saber.

Persona en situación de vulnerabilidad

Es toda aquella persona que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico¹². Podrán constituir causas de vulnerabilidad, entre otras, las siguientes: la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas o minorías, la victimización, la migración y el desplazamiento interno, la pobreza, el género y la privación de libertad. La concreta determinación de las personas en condición de vulnerabilidad en cada país dependerá de sus características específicas o incluso su nivel de desarrollo social y económico.

Revictimización

La revictimización es el conjunto de acciones u omisiones que generan en la víctima un recuerdo victimizante (recordar y revivir lo ocurrido en el momento del hecho delictivo) y que es altamente ofensivo para la persona, pues se generan estados de ansiedad, estrés o angustia que afectan a su vida cotidiana.¹³

⁹ Ibidem. pág. 119.

¹⁰ Art. 32, Parágrafo I y II de la Ley N° 348.

¹¹ "Protocolo interinstitucional para la atención y protección a niñas, niños, adolescentes y mujeres víctimas de violencia". Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, (2020). La Paz-Bolivia, pág. 118.

¹² Ob. cit. pág. 114.

¹³ Fiscalía General del Estado Plurinacional de Bolivia (2012). Guía de Uso de la Cámara Gesell.

Sexismo

Es el conjunto de actitudes comportamientos y valores que se fundamentan en una concepción de las mujeres como seres inferiores o subordinados.¹⁴

Situación de Violencia

Es el conjunto de circunstancias y condiciones de agresión en las que se encuentra una mujer, niña, niño o adolescente en un momento determinado de su vida.¹⁵

Víctima

Toda persona que ha sufrido un daño ocasionado por una infracción penal incluida tanto la lesión física o psíquica, como el sufrimiento moral y el perjuicio económico. El término “víctima” también podrá incluir, en su caso a la familia inmediata o las personas que estén a cargo de la víctima directa¹⁶.

Violencia

Constituye cualquier acción u omisión, abierta o encubierta, que cause la muerte, sufrimiento o daño físico, sexual o psicológico a una mujer u otra persona, le genere perjuicio en su patrimonio, en su economía, en su fuente laboral o en otro ámbito cualquiera, por el sólo hecho de ser mujer.¹⁷

14 Ibidem. pág. 120.

15 “Protocolo interinstitucional para la atención y protección a niñas, niños, adolescentes y mujeres víctimas de violencia”. Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, (2020). La Paz-Bolivia, pág. 115.

16 Reglas de Brasilia respecto al Acceso a la Justicia de las Personas en condiciones de Vulnerabilidad

17 Art. 6, Numeral 1, de la Ley N°348.

REFERENCIAS

LEGISLACIÓN NACIONAL

- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, de 25 de enero de 2009.
- Ley N° 348. Ley Integral para Garantizar a las mujeres una Vida Libre de Violencia de 9 de marzo de 2013.
- Ley N° 465. Ley del Servicio De Relaciones Exteriores del Estado Plurinacional de Bolivia 19 de diciembre de 2013.
- Decreto Supremo N° 2145, Reglamento de la Ley N° 348.

LEGISLACIÓN INTERNACIONAL

- Declaración Universal de los Derechos Humanos—Adoptada y Proclamada por la Resolución 217 A (III), de la Asamblea General de 10 diciembre de 1948.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos “Pacto de San José de Costa Rica” Adoptada en San José de Costa Rica el 22 de noviembre de 1969.
- Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer CEDAW.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, Convención “Belem do Pará”.
- Convención de Viena sobre Relaciones Consulares.
- Convención internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares.
- Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad.

TEXTOS

- Bayá M., (2013), “Acceso a la Justicia para mujeres en situación de violencia” Comunidad de Derechos Humanos, La Paz, Bolivia.
- Campbell J (2010). “Factores de riesgo de femicidio en relaciones abusivas: resultados de un estudio de control de caso multi-zonal”. American Journal of Public Health, 93: 1089-1097, 2003. En Bott, S., Guedes, A., Claramunt, M., Guezmes, A.
- Cyrulnik, Manciaux, Sánchez, Colmenares, Balegno &, Olaya, (2002) “La Resiliencia, Desvictimizar la víctima”.
- Hernández, Christian, (2019). ¿Cómo evitar un feminicidio a través de una medida de protección?.
- Intervención en Crisis, Manual para Práctica e Investigación, Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V, México D.F.
- Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos “Preguntas frecuentes sobre el enfoque de derechos humanos en la cooperación para el

desarrollo”. Ginebra, 2006.

- ONU Mujeres, “Orientaciones para incorporar el enfoque de igualdad de género en la gestión de los procesos de evaluación de las intervenciones públicas”.
- Sarasua, B. y Zubizarreta, I. (2000). Violencia en la pareja. Málaga. Aljibe.

PROTOCOLOS, GUÍAS Y MANUALES

- Alianza Libres Sin Violencia (2016). Informe sobre el cumplimiento del estándar de la debida diligencia en la atención a mujeres en situación de violencia. Datos comparativos 2015 – 2016, La Paz, Bolivia.
- Fiscalía General del Estado (2019). La entrevista a víctimas y/o testigos en las áreas de Psicología y Trabajo Social de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos (UPAVT). Sucre, Bolivia.
- Fiscalía General del Estado, (2012). Guía de Uso de la Cámara Gesell.
- “Protocolo interinstitucional para la atención y protección a niñas, niños, adolescentes y mujeres víctimas de violencia”. Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, (2020). La Paz, Bolivia.
- Ministerio Público Fiscalía General del Estado, Ministerio de Justicia, (2014) “Protocolo y ruta crítica interinstitucionales para la atención y protección a víctimas en el marco de la Ley 348” Sucre.
- Protocolo de atención consular para personas víctimas de violencia basada en el género, ONU Mujeres, México 1ª. Edición, México, 2017.
- Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer, aprobado por Resolución Ministerial N.º 100-2021-MIMP, México.

CAJA DE HERRAMIENTAS PARA IMPLEMENTAR EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN CONSULAR PARA LA ATENCIÓN DE LAS MUJERES BOLIVIANAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL EXTERIOR

N°	HERRAMIENTA	DESCRIPCIÓN
1.	Herramienta N° 1	Guía para la identificación de una víctima de violencia de género.
2.	Herramienta N° 2	Guía para la contención emocional de la víctima de violencia de género.
3.	Herramienta N° 3	Guía de preguntas para la entrevista.
4.	Herramienta N° 4	Ficha de registro del caso.
5.	Herramienta N° 5	Guía para la valoración del riesgo.
6.	Herramienta N° 6	Ficha de Plan de acción e intervención.
7.	Herramienta N° 7	Guía para la derivación a servicios especializados.
8.	Herramienta N° 8	Guía de atención respecto a dependientes de la víctima en situación de vulnerabilidad.
9.	Herramienta N° 9	Guía de atención a mujeres en situación especial de vulnerabilidad.
10.	Herramienta N° 10	Referencia de condiciones e instalaciones para la atención de la víctima de violencia.
11.	Herramienta N° 11	Pasos para elaborar el directorio de redes.
12.	Herramienta N° 12	Guía para la comunicación, relacionamiento y coordinación con servicios especializados.
13.	Herramienta N° 13	Ficha de referencia y contrarreferencia interinstitucional.
14.	Herramienta N° 14	Acciones en las que no se debe incurrir en la atención a víctimas de violencia.

HERRAMIENTA N° 1

GUÍA PARA IDENTIFICAR A UNA VÍCTIMA DE VIOLENCIA DE GÉNERO

La comunidad boliviana en el exterior acude de manera cotidiana a la Oficina o Sección Consular a realizar diversos tipos de trámites, donde también solicita la Asistencia Consular. Dichos servicios también se brindan en los Consulados Móviles, en las visitas a los Centros de Detención, Centros de acogida y Centros Hospitalarios. En ese sentido, en el ejercicio de su trabajo, el personal consular puede identificar a una mujer víctima de violencia de género, aquella la identificación temprana evitará que las connacionales atraviesen situaciones de mayor riesgo, a través de una intervención eficaz y oportuna.

Por ello, a continuación se describen algunos aspectos a considerar a la hora de identificar a una mujer víctima de violencia de género:

1) Por medio de la observación

El personal de la Oficina o Sección Consular deberá observar los siguientes indicadores:

- La apariencia física de la ciudadana: presenta heridas, lesiones o moretones en su rostro, brazos, manos u otras partes del cuerpo visibles; dificultades para caminar y decaimiento; vestimenta descuidada o dañada; mirada evasiva, entre otros observables.
- Las actitudes: Durante la conversación manifiesta predisposición a pensamientos o sentimientos de desamparo, temor, inseguridad, culpa, preocupación y aflicción; asimismo evita hablar sobre el tema.
- La conducta: Presenta respuestas de nerviosismo, tristeza, miedo o llanto ante las preguntas que se le hace; y una reacción de temor y obediencia para con su pareja (en caso de que éste la acompañe); irritación o temor con sus hijos/as (en caso de que los tenga), entre otras conductas.
- El comportamiento (manifestación general de sus actitudes, emociones y conductas dentro y fuera de la Oficina o Sección Consular).

En caso de que la connacional esté acompañada por su pareja, es necesario observar las siguientes actitudes del acompañante:

- No querer dejar sola a la connacional durante la entrevista.
- Controlar a su pareja con gestos, ademanes o miradas, contestando siempre él.
- Interrumpir para rectificar el relato de ella.
- Mostrarse excesivamente preocupado por su acompañante.
- Mostrarse violento verbalmente, hostil con ella o con el personal consular.
- Presenta un tono de voz molesto hacia su acompañante o pareja.
- Corrige todo lo que ella expresa.
- Trato despectivo hacia su acompañante o a sus hijos/as.
- Actitud de disminuir o minimizar a su acompañante: “no sabes nada”, “tengo que explicarte todo”, “eres una tonta”.

2) Por medio de preguntas

Por medio de la entrevista, el personal consular realizará preguntas sobre su situación actual, indicándole que la misma será de carácter confidencial. Las preguntas serán abiertas,

sin olvidar que con ello se pretenderá facilitar que la mujer exteriorice el problema. Por lo tanto, no es un interrogatorio para confirmar nuestras sospechas, el personal consular deberá utilizar aquellas preguntas que le resulten más fáciles según el clima de confianza que se genere con la connacional.

Puede ser útil contextualizar previamente las preguntas, haciendo una introducción, por ejemplo: “La violencia en la vida de la mujer es un problema muy común y puede ser muy grave, por eso, de forma rutinaria preguntamos a todas las mujeres que acuden a la Oficina o Sección Consular si sufren algún tipo de violencia por parte de su compañero o de su empleador (según corresponda la situación y el contexto)”.

Es primordial indicarle a la connacional que la información que ella brinde tendrá carácter confidencial, en caso de que no acceda a responder las preguntas, el personal consular deberá proporcionarle material informativo sobre los servicios y el apoyo que las Oficinas o Secciones consulares brindan a las víctimas de violencia de género.

El siguiente formulario de preguntas se podrá aplicar para la detección de una víctima de violencia.

Guía para identificar a una mujer víctima de violencia de género

Nombre y Apellido:

Nº/Código expediente: Fecha

Dirección del Consulado.....

Estado/Provincia..... País

Nombre y cargo del personal que aplica el cuestionario.....

Marcar con una X la respuesta

Violencia física					
En los últimos doce meses, su pareja o alguna otra persona:					
Preguntas			Respuestas		
1	¿Le han propinado rasguños, empujones, jalones de cabello, patadas o detenido con fuerza, otros?	Si		No	
2	¿Le han agredido con algún objeto, navaja, cuchillo, machete o arma de fuego, o tratado de ahorcar?	Si		No	
3	¿Le han golpeado provocándole hematomas, fracturas, heridas, u otras lesiones?	Si		No	
4	¿Le han generado alguna marca en su cuerpo como tatuajes, cicatrices o similares?	Si		No	
Violencia psicológica					
En los últimos doce meses, su pareja o alguna otra persona:					
1	¿Le han menospreciado, insultado o humillado?	Si		No	
2	¿Le han amenazado con hacerle daño?	Si		No	
3	¿Su pareja golpea objetos cerca de usted o rompe cosas para amedrentarla?	Si		No	
4	¿Su pareja u otras personas le hacen sentir miedo?	Si		No	

5	¿Le controlan que no tenga contacto con sus familiares, amistades y autoridades?	Si		No	
6	¿Le controlan la mayor parte de su tiempo, actividades y dinero?	Si		No	
Violencia sexual En los últimos doce meses, su pareja o alguna otra persona:					
1	¿Le han forzado a soportar tocamientos?	Si		No	
2	¿Le han forzado a mantener relaciones sexuales en contra de su voluntad?	Si		No	
3	¿Le han forzado a ver contenido sexual en contra de su voluntad?	Si		No	
4	¿Le han forzado a tomarse o tomaron fotos, videos de contenido sexual en contra de su voluntad?	Si		No	
Violencia económica/patrimonial En los últimos doce meses, su pareja o alguna otra persona:					
1	¿Le han controlado su dinero, o dañado, sustraído o retenido sus documentos personales o propiedades?	Si		No	
2	¿Los bienes muebles e inmuebles adquiridos dentro del matrimonio son dispuestos sin su autorización o disfrute?, ¿No tiene la posibilidad de decidir o disponer de esos bienes? Ejemplo: su pareja vende los bienes para no dividirlos con usted, etc.	Si		No	
Violencia laboral (solo si tiene una relación laboral) En los últimos doce meses, su jefe o compañero/a en el trabajo:					
1	¿Le han hecho daño físico, psicológico o insinuado o forzado a tener relaciones sexuales?	Si		No	
Violencia institucional (Mujeres en centros de detención) En los últimos doce meses, el personal de custodia o seguridad:					
1	¿Le han hecho daño físico, psicológico o insinuado o forzado a tener relaciones sexuales?	Si		No	
2	¿Le han forzado a tener relaciones sexuales en contra de su voluntad y resultó embarazada?	Si		No	
Preguntas de seguridad (aplicar a todas)					
1	¿Considera que estará a salvo en su casa/trabajo/centro de detención?	Si		No	
2	¿Teme que su pareja u otra persona le haga daño? ¿O usted misma se puede hacer daño?	Si		No	
Si la connacional responde afirmativamente las preguntas significa que está viviendo una situación de violencia, por lo que se debe recomendar que se decida denunciar.					

En caso de que la víctima aún está dudando y no decide denunciar se puede expresarle mensajes que le ayuden a decidir:

- “Es usted una persona con gran valor, gracias por compartirme su situación”.
- “Nadie merece ser maltratada en ninguna circunstancia”.
- “Existen muchas mujeres que han vivido lo que usted y han logrado superar esta situación”.
- “Comprendo lo que le sucede”.
- “Existen leyes que la protegen porque la violencia es un delito”.
- “La violencia no es su culpa, es responsabilidad absoluta de su agresor”.
- “No está sola, ni es la única mujer que vive esto”.
- “Hay personas especializadas en este lugar que la pueden apoyar”.
- “Aquí estará segura”.

HERRAMIENTA N° 2

GUÍA PARA LA CONTENCIÓN EMOCIONAL DE LA VÍCTIMA DE VIOLENCIA DE GÉNERO

¿Qué es la contención emocional?

Es poder ayudar a una persona afectada por una crisis emocional, a expresar sus emociones, sentimientos y pensamientos, lograr que recupere la calma y tranquilidad, teniendo la confianza de continuar su vida con sus propias capacidades.

La crisis afecta a una persona en todos los ámbitos de su vida, colapsa su capacidad de resolver problemas, por ello la ayuda externa es fundamental en estos casos¹⁸. En el caso de una mujer víctima de violencia, la contención ayuda a que la misma exprese sus sentimientos y asimile de forma menos dolorosa lo que está viviendo.

¿Qué se necesita para brindar contención emocional?

A continuación se describen algunos aspectos que se deben aplicar a la hora de realizar la contención emocional:

- Privacidad: Hablar con la mujer en un espacio privado a fin de garantizar la confidencialidad.
- Escucha activa: Poner atención al mensaje emitido por la otra persona para comprender lo que se le quiere decir y poder reaccionar ante el mensaje. Incluye tener en cuenta el tono de voz de la mujer, las pausas, los silencios y su postura, ya que brinda información útil al mensaje que quiere comunicar. Aquello facilitará a la víctima verbalizar sus sentimientos y dudas e ir avanzando en el proceso de su estabilización emocional.
- Actitud empática: Comprender lo que piensa y experimenta la otra persona ("Ponerse en sus zapatos"). Requiere comunicarle esta comprensión en un lenguaje accesible. "Entiendo que se sienta con miedo". "Comprendo por qué se siente preocupada".
- Mostrar respeto: No emitir juicios sobre lo que dice, permitir que la mujer vaya a su propio ritmo y tome las decisiones que considere convenientes. Saber que la mujer es experta en su propia vida y se le orienta para encontrar soluciones, pero no se le imponen.
- Mostrar tranquilidad: Suficiente para darle seguridad.
- Marcar límites: Saber que la persona que brinda el servicio no puede resolver todos los problemas, pero sí puede canalizar y brindar información oportuna.
- Que la mujer conozca a la persona que le brinda la atención y su interés por brindarle ayuda. "Estamos para ayudarle, usted no está sola", "Confíe en nosotros, le podemos ayudar", "Su seguridad es muy importante".

Durante la conversación con la víctima:

Cuando ella hable en voz baja y no se la logre entender lo que dice, producto de su llanto y crisis emocional, intentar ponerse en el lugar de la persona (empatía), buscar su mirada y muy amablemente decirle que le brindaremos toda la ayuda que necesite. Hacer una pausa, invitarle un vaso de agua y esperar unos minutos, con la finalidad de que se tranquilice para continuar con la conversación. Sin embargo, si a pesar de ello, continúa en crisis emocional, el personal consular acompañará a la víctima de manera urgente a un Centro Médico. Igualmente, ante la presencia visible de lesiones (leves o graves) deberá derivarse a los servicios de salud para que se le dé la atención inmediata.

¹⁸ Karl A. Slaikeu. (1984) Intervención en Crisis, Manual para Práctica e Investigación, Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V., México D.F.

La Intervención en crisis puede ser definida como “un proceso de ayuda dirigido a auxiliar a una persona o familia a sobrevivir un suceso traumático, de modo que la probabilidad de efectos debilitantes (estigmas emocionales, daño físico) se minimiza y la probabilidad de crecimiento (nuevas habilidades, perspectivas y opiniones de la vida) se maximiza”.

El personal de la Oficina o Sección Consular que atienda a una víctima de violencia, deberá intervenir desde el primer contacto con la víctima considerando los siguientes pasos básicos para detener el llanto y crisis emocional de la víctima¹⁹:

Pasos	Descripción
1. Realizar el contacto psicológico	- Al iniciar la conversación entrar en “sintonía” con los sentimientos de la víctima durante la crisis, por lo que se requiere escuchar cómo visualiza ella la situación. Se le invita a hablar sobre los hechos y a que exprese sus emociones. “Dígame, la escucho, estoy aquí para ayudarla”. - La tarea es identificar los sentimientos afectivos de la mujer y responder de manera tranquila y empática. Cuando las personas en crisis se sienten escuchadas, aceptadas y ven aprobados sus sentimientos de ira, temor o tristeza, conduce a una disminución de la intensidad emocional y posibilita reorientar la energía hacia la solución del problema. “Si la comprendo bien, creo entender lo que usted siente...”, “No se preocupe de llorar, imagino que en una situación como la que se encuentra, me sentiría igual...” El objetivo es reducir las situaciones que pongan en riesgo la vida de la persona.
2. Analizar las dimensiones del problema	Indagar lo qué sucedió: a) Antes del evento crítico (pasado inmediato). b) Lo que sucedió en el momento presente ¿Qué pasó?, ¿Quién lo ocasionó?, ¿Dónde sucedió?, ¿Cuándo?, ¿Cómo?. Asimismo se deberá preguntarle cómo se siente, qué piensa, qué puede hacer, tratando de identificar tanto las fortalezas como la existencia de personas que pueden apoyarla y las debilidades. Asimismo, identificar las dificultades para la persona, como el que no cuente con dinero. c) Indagar sobre las dificultades futuras y prepararse para soluciones inmediatas; se comienza con conflictos que requieren solución inmediata como dónde pasar la noche. - El objetivo es ayudarle a priorizar y jerarquizar los problemas, ya que la crisis las coloca en un estado de confusión queriendo resolver todos los problemas y se sienten abrumadas. “De todas estas dificultades que me cuenta, ¿cuál considera que sería más importante resolver primero?”, “¿cuál o cuáles serían de mayor urgencia?”, “Es verdad que todos esos problemas son importantes pero ¿cuál podría dejar para después?”
3. Analizar posibles soluciones	- Identificar un rango de soluciones alternativas para las necesidades inmediatas como para las que pueda dejarse para después. - La función de quien orienta es indagar por pasos, primero saber qué se ha intentado, para después, en un segundo momento apoyarla en que encuentre alternativas. - Se deben analizar los pros y los contras de cada solución y analizarlos de acuerdo a lo que es más inmediato resolver y orientando a reflexionar sobre su seguridad. - Para poder dar una buena orientación en este punto, es necesario conocer los recursos o servicios especializados confiables y profesionales disponibles en la comunidad y establecer enlaces sociales adecuados (familiares, amigos/as, vecinos, entre otros). (Es preciso indicar que las posibles soluciones deben ser consideradas en el Plan de Acción e intervención que realice la Oficina o Sección Consular).

19 Ob. Cit. pág. 32.

4. Ejecución de la acción concreta	- Esta etapa consiste en ayudar a la persona a ejecutar las acciones concretas, de acuerdo a la jerarquización de necesidades, encaminadas a las soluciones inmediatas, encaminadas a tratar. (Al respecto, el personal consular deberá realizar las gestiones interinstitucionales para canalizar y atender las necesidades identificadas de la víctima de violencia).
5. Seguimiento	El objetivo es que se pueda completar el circuito de retroalimentación, y esto implica verificar si la solución inmediata fue apropiada o no. En caso de que no haya sido así, se regresa a analizar las dimensiones del problema. - Facilitar la toma de decisiones, establecer metas específicas de corto plazo, mantener una actitud facilitadora o adoptar una actitud directiva. (El personal consular, en coordinación interinstitucional, derivará a la víctima a un servicio especializado para su protección, recuperación y/o tratamiento psicológico).

Lo que se debe evitar en la contención emocional de la víctima:

- Minimizar lo que la persona está narrando, al decir frases como: “Eso no es tan importante”, “Por favor ya no llore”.
- Decidir por ella, o condicionar la ayuda, es decir colocarse ante la víctima como alguien que le está haciendo el favor de ayudarla: “Si usted regresa con su marido, ya no la vuelvo a ayudar”.
- Entablar el diálogo a manera de interrogatorio y la utilización de términos técnicos: “¿Y ya pensó quién la va a mantener a Ud. y a sus hijos?” “¿Está dispuesta a destruir una familia?”.
- Empobrecerla emocionalmente, al decir frases como: “Pobre de usted”.
- Provocar que desista al fomentar en la víctima que recibir la ayuda que solicita demorará mucho y tal vez no se logre nada, y que lo mejor sea desistir y volver a casa²⁰.
- Recomendar la conciliación o reconciliación entre las partes ya que agravan la situación de la mujer favoreciendo que la violencia continúe.
- Dar falsas expectativas, proporcionando un mensaje de que las cosas se arreglarán fácilmente.

²⁰ Archundia Virginia (2011): Herramientas para la contención emocional en situaciones de violación a derechos humanos. México: Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.

HERRAMIENTA N° 3

GUÍA DE PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA

EN LA FAMILIA	
Violencia psicológica/emocional en la familia	- ¿Se ha sentido alguna vez dañada emocional o psicológicamente por parte de su pareja o alguna persona cercana o importante para usted? (Ejemplo: insultos constantes, humillaciones en privado o en público, destrucción de objetos apreciados, ridiculizar, rechazar, manipular, amenazar, aislar de amigos o miembros de la familia, etc.). - ¿Cuándo sucedió esto? - ¿Quién lo hizo?
Violencia física	- ¿Alguna vez su pareja o alguien cercano o importante para usted le ha hecho daño físico? (Ejemplo: golpes, pateadas, quemaduras, y otros). - ¿Cuándo sucedió esto? - ¿Quién lo hizo?
Violencia sexual	- ¿En algún momento de su vida se ha sentido forzada a tener contacto o relaciones sexuales? ¿Cuándo sucedió esto? - ¿Quién lo hizo?
Violencia económica y/ o patrimonial	- ¿Su pareja u otra persona controla el ingreso que percibe por su trabajo? - ¿Su pareja u otra persona le condiciona el acceso al ingreso familiar? - ¿Su pareja u otra persona ha dañado, destruido, sustraído, transformado, retenido sus documentos personales o bienes y valores de su propiedad o de propiedad común? - ¿Cuándo sucedió esto? - ¿Quién lo hizo?
Preguntas sistemáticas de seguridad	- ¿Se siente segura volviendo hoy a su casa? - ¿Siente miedo de que su pareja u otra persona le cause algún daño?
EN EL TRABAJO	
Violencia psicológica o emocional en el lugar de trabajo	- ¿Se ha sentido alguna vez dañada emocional o psicológicamente por parte de su jefe o jefa, colegas de trabajo? (Ejemplo: insultos constantes, humillaciones en privado o en público, destrucción de objetos apreciados, ridiculizar, rechazar, manipular, amenazar, aislar, etc.). - ¿Cuándo sucedió esto? - ¿Quién lo hizo?

Violencia económica y/o patrimonial	- ¿En qué trabaja? - ¿Considera que el pago que recibe por su trabajo es menor que el que reciben sus colegas de trabajo que realizan el mismo trabajo? ¿Qué tanto? - ¿Considera que las horas que trabaja son excesivas o más que sus colegas de trabajo? ¿Qué tanto? - ¿Cuántas horas trabaja al día? - ¿Su superior o colegas de trabajo han dañado, destruido, sustraído, transformado, retenido sus documentos personales o bienes y valores de su propiedad? - ¿Cuándo sucedió esto? - ¿Quién lo hizo?
Violencia física en el ámbito laboral	- ¿Alguna vez su jefe/a o colega de trabajo le ha hecho daño físico? (Ejemplo: golpes, patadas, jalones, u otros). - ¿Cuándo sucedió esto? - ¿Quién lo hizo?
Violencia sexual en el ámbito laboral	- ¿En algún momento se ha sentido forzada a tener contacto o relaciones sexuales con su jefe/a o colega de trabajo? - ¿En algún momento ha recibido insinuaciones de tipo sexual o toqueteos por parte de su jefe/a o colega de trabajo?
Preguntas sistemáticas de seguridad	- ¿Se siente segura en su lugar de trabajo? - ¿Siente miedo de que su jefe/a o colegas de trabajo le causen algún daño?
EN LA INSTITUCIÓN	
Violencia física en los centros de detención	- ¿Alguna vez personal de custodia o de seguridad le ha hecho daño físico? (Ejemplo: golpes, patadas, jalones, entre otros). - ¿Cuándo sucedió esto? - ¿Quién lo hizo? - ¿Alguna vez alguna persona detenida le ha hecho daño físico? - ¿Cuándo sucedió esto? - ¿Quién lo hizo? - ¿Ha reportado esta situación a las autoridades del centro? - ¿Actuaron en consecuencia?

Violencia psicológica o emocional en los centros de detención	- ¿Se ha sentido alguna vez dañada emocional o psicológicamente por parte del personal de custodia o de seguridad? (Ejemplo: insultos constantes, humillaciones en privado o en público, destrucción de objetos apreciados, ridiculizar, rechazar, manipular, amenazar, aislar, etc.). - ¿Cuándo sucedió esto? - ¿Quién lo hizo? - ¿Se ha sentido alguna vez dañada emocional o psicológicamente por parte de otras personas detenidas? (Ejemplo: insultos constantes, humillaciones en privado o en público, destrucción de objetos apreciados, ridiculizar, rechazar, manipular, amenazar, aislar, etc.) ¿Cuándo sucedió esto? - ¿Quién lo hizo? - ¿Ha reportado esta situación a las autoridades del centro? - ¿Actuaron en consecuencia?
Violencia sexual en los centros de detención	- ¿En algún momento se ha sentido forzada a tener contacto o relaciones sexuales con el personal de custodia o de seguridad, ha recibido insinuaciones de tipo sexual o toqueteos por parte del mismo? - ¿Cuándo sucedió esto? - ¿Quién lo hizo? - ¿Ha reportado esta situación a las autoridades del centro? - ¿Actuaron en consecuencia?
Preguntas sistemáticas de seguridad	- ¿Se siente segura en este centro detención? - ¿Siente miedo de que personal de custodia o de seguridad, o bien alguna persona detenida le cause daño?

HERRAMIENTA N° 4

FICHA DE REGISTRO DEL CASO

I. DATOS DEL REGISTRO

1.1. Lugar		1.2. Fecha	
1.3. Código del Sistema Colibrí		1.4. N° de caso	
1.5. Oficina o Sección Consular		1.6. País	

1.7. Vía de ingreso del caso (marque con una x)		
a.	La víctima fué identificada por el personal consular	
b.	La víctima se presentó directamente en la Oficina o Sección Consular, solicitando Asistencia	
c.	El caso fue remitido por otra Oficina o Sección Consular de Bolivia	
d.	El caso ingresó a la Oficina o Sección Consular a solicitud de la Comunidad boliviana o terceras personas	
e.	El caso fue remitido a la Oficina o Sección Consular por otra institución del país receptor	
f.	El caso ingresó a la Oficina o Sección Consular a través de una llamada telefónica, en el país receptor	
g.	El caso ingresó a la Oficina o Sección Consular, a la solicitud de la familia mediante Nota remitida por el MRE	
h.	El caso ingresó a la Oficina o Sección Consular, a solicitud de una Organización o institución mediante Nota remitida por el MRE	
i.	Otro (indicar):	

II. DATOS DE LA PERSONA EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA		
2.1 Nombres y Apellidos		
2.2 Sexo	Mujer	
	Hombre	

2.3 Estado civil	Sotero (a)					
	Casado (a)					
	Unión libre					
	Divorciado (a)					
	Separado (a)					
	Vuido (a)					
2.4 Fecha de nacimiento	Día		Mes		Año	
2.5 Lugar de nacimiento	Departamento					
	Municipio					
	País					
2.6 N° Cédula de Identidad						
2.7 Edad						
2.8. N° Teléfono /N° Celular						
2.9 Correo electrónico						
2.10 Dirección de domicilio						
2.11 Ocupación						
2.12 Idiomas más hablado	Español					
	Quechua					
	Aymara					
	Guaraní					
	Otros, especificar:					
2.13 Persona con discapacidad	Ninguna					
	Física					
	Mental					
	Física y mental					
2.14 Persona perteneciente a un pueblo Indígena Originario Campesino	Sí, especificar:					
	No					

III. RELACIÓN DEL HECHO DE VIOLENCIA

3.1 Lugar donde ocurrió la agresión	Domicilio de la víctima					
	Espacio público					
	Espacio privado					
	Otros, especificar					
3.2 Relación de la persona con el agresor (llenar de forma concreta)						

3.3 Tipo de violencia sufrida	1. Violencia Física	
	2. Violencia Feminicida	
	3. Violencia Psicológica	
	4. Violencia Mediática	
	5. Violencia Simbólica y/o Encubierta	
	6. Violencia Contra la Dignidad, la Honra y el Nombre	
	7. Violencia Sexual	
	8. Violencia Contra los Derechos Reproductivos	
	9. Violencia en Servicios de Salud	
	10. Violencia Patrimonial y Económica	
	11. Violencia Laboral	
	12. Violencia en el Sistema Educativo	
	13. Violencia en el Ejercicio Político y de Liderazgo de la Mujer	
	14. Violencia Institucional	
	15. Violencia en la Familia	
	16. Violencia Contra los Derechos y la Libertad Sexual	
	17. Cualquier otra forma de violencia que dañe la dignidad, integridad, libertad o que viole los derechos de las mujeres.	
3.4 Frecuencia de la violencia sufrida	Diaria	
	Mensual	
	Semanal	
	Alguna vez	
3.5 Denunció con anterioridad	Si, especificar	
	No	
3.6. Relación del hecho de violencia basada en género (testimonio de la víctima, incluir el lugar de la agresión, tipo de violencia, tipo de lesión y datos relevantes)		

IV. DATOS DE LA PERSONA AGRESORA

4.1 Nombres y Apellidos						
4.2 Sexo	Hombre					
	Mujer					
4.3 Estado civil	Sotero (a)					
	Casado (a)					
	Unión libre					
	Divorciado (a)					
	Separado (a)					
	Vuido (a)					
4.4 Fecha de nacimiento	Día		Mes		Año	

4.5 Lugar de nacimiento	Departamento	
	Municipio	
	País	
4.6 N° Cédula de Identidad		
4.7 Edad		
4.8. N° Teléfono /N° Celular		
4.9 Correo electrónico		
4.10 Dirección de domicilio		
4.11 Ocupación		
4.12 Idiomas más hablado	Español	
	Quechua	
	Aymara	
	Guaraní	
	Otros, especificar:	
4.13 Persona con discapacidad	Ninguna	
	Física	
	Mental	
	Física y mental	
4.14 Persona perteneciente a un pueblo Indígena Originario Campesino	Sí, especificar	
	No	

V. ACCIONES REALIZADAS / SEGUIMIENTO DEL CASO

5.1 Derivación de caso	Policía	
	Fiscalía	
	Servicio de salud	
	Médico forense	
	Servicios especializados de defensa a víctimas	
	Otros, especificar	
5.2 Especificar los datos de las instituciones a la que se derivó a la víctima	Nombre de la institución	
	Nombre de las personas responsables o de contacto	
	Dirección	
	Teléfono	
5.3 Promoción de la denuncia	Sí, especificar	
	No	
5.4. Estado del caso		
5.5. Actuaciones consulares		

Nombre del personal consular		Nombre de la víctima	
Firma del personal consular		Firma de la víctima	

HERRAMIENTA N° 5

GUÍA PARA LA VALORACIÓN DEL RIESGO

El objetivo de la evaluación del riesgo es contribuir a la prevención y reducción de las formas más graves de violencia de género. Estas se refieren a distintas formas: aquellas que resultan en lesiones reincidentes o graves que requieren atención médica de urgencia; en las que se utilizan armas u objetos peligrosos; en donde se ejerce acoso físico, control y coacción grave y continua; en las que existen amenazas de muerte, de lesiones o de quitarle a los hijos; en las que se priva de la libertad a la víctima durante un periodo de tiempo prolongado; donde interviene esclavitud o tortura, y aquellas que terminan en intentos de feminicidio.

Los procedimientos para tratar de predecir la ocurrencia de violencia más grave ofrecen elementos que apoyan a las instituciones encargadas de la atención y aquellas que eventualmente ofrezcan atención y orientación a las víctimas como es el caso de las Oficinas o Secciones Consulares. La situación ideal es que a partir de la identificación de casos en alto riesgo se tomen decisiones coordinadas con la víctima o con las autoridades competentes para asumir acciones de protección y seguridad para la víctima y sus dependientes.

Los factores de riesgo se pueden abordar desde distintas perspectivas, algunos estudios se centran en el agresor (su propensión a actuar de manera violenta), sin embargo, este abordaje es limitado ya que puede ser poco específico y predice con un gran margen de error el comportamiento violento futuro y la gravedad de éste.

Por ello, la evaluación que incluye los factores de riesgo toma en cuenta la vulnerabilidad de la víctima, lo peligroso que se considera al agresor (perfil del agresor), y la historia y el entorno de la relación (contexto). Así, aporta una visión más completa con elementos cruciales para valorar o tratar de predecir, en cierto nivel, el camino que tomará la violencia en dichos casos.

La diferencia entre la violencia contra la mujer y otras formas de violencia es que el factor de riesgo o mayor vulnerabilidad se produce por el simple hecho de ser mujer.

Debido a que la determinación del nivel de riesgo permitirá adoptar medidas tendientes a lograr una mejor protección a la víctima, su celeridad resulta de vital importancia.

En consecuencia, cualquier demora podría poner a la víctima en una nueva situación de peligro, hacer reaparecer el temor o debilitar aquella decisión de haber realizado la denuncia. La forma de realización de la valoración dependerá del tipo de violencia y la edad de la víctima, debiendo observarse los siguientes lineamientos:²¹

21 Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional “Protocolo interinstitucional para la atención y protección a niñas, niños, adolescentes y mujeres víctimas de violencia” La Paz-Bolivia 2020.

Valoración del riesgo

Nº	DESCRIPCIÓN
1. Casos de violencia en relaciones de (ex)pareja	Se valorará el riesgo tomando en cuenta mínimamente las siguientes circunstancias para disponer medidas de protección especial de carácter urgentes: - La relación víctima-agresor. - La situación de vulnerabilidad de la víctima. - La cohabitación con el denunciado. - La existencia de violencia anterior. - Tipos de violencia ejercida. - La existencia de amenazas contra la vida o la integridad. - El incremento de la frecuencia y gravedad de las mismas. - La existencia de antecedentes penales del denunciado. - La conducta violenta cuando se consume alcohol o drogas y la percepción de situación de riesgo de la víctima.
2. Hechos de violencia flagrantes contra mujeres	Es recomendable utilizar el formulario de valoración de riesgo, pero tratándose de hechos de violencia flagrantes contra mujeres o en aquellos casos en los que la gravedad de los hechos o de las amenazas contra la vida o la integridad de la víctima o en los que la situación de vulnerabilidad de la víctima fuese determinante, se derivará la denuncia a las autoridades competentes para que de forma inmediata puedan disponer medidas de protección que correspondan por su carácter de urgencia, Con mayor razón si la víctima compartiese domicilio con el denunciado.
3. Casos en los que el denunciado no es la (ex) pareja	Tratándose de otras formas de violencia, en las que no se aplica el formulario de valoración de riesgo, por no tratarse de relaciones de pareja y siempre que la víctima requiera protección inmediata, por tratarse de un hecho flagrante o considerarse que existe riesgo para su vida o integridad, se puede disponer como medida de protección el resguardar la integridad física y psicológica de una víctima en un Centro de acogida por lo que coordinará de forma inmediata con un servicio especializado en este tema con el único fin de prevenir un nuevo hecho de violencia.

Valoración de riesgos de violencia en pareja

PREGUNTA	RIESGO
¿Ha sufrido lesiones graves por parte del agresor en la última semana?	Si el agresor ha causado lesiones que ponen en peligro la vida en el pasado, aumenta la probabilidad de feminicidio (es decir, golpear hasta que la persona sobreviviente pierda el conocimiento, golpear el abdomen durante el embarazo, causar cortes profundos, provocar lesiones que requieran hospitalización, etc.).
¿Con qué frecuencia ocurre la violencia?	Si la violencia es frecuente (más de una vez por semana) y/o comienza a intensificarse y a volverse más severa, la víctima puede estar en mayor peligro.
¿Ha amenazado el agresor con matar a la víctima o a sí mismo?	Los agresores que amenazan con suicidarse o realizar homicidio deben ser considerados muy peligrosos. Si el agresor ha matado antes, o tiene antecedentes penales también puede ser más peligroso.
¿Es obsesivo, celoso o solitario? (Por ejemplo, dice que no puede vivir sin ella, es muy celoso y la acusa de ver a otros hombres, la vigila de cerca y la acecha cuando intenta hacer sus propias actividades).	Es probable que la víctima esté más aislada, tenga miedo de pedir ayuda a alguien y esté en riesgo extremo si lo hace.
¿Posee o tiene acceso el agresor a artículos que puedan ser usados como armas (cuchillo, cuerda)?	Un agresor que posee o tiene acceso a armas y las ha usado o amenazado con usarlas en agresiones anteriores es más probable que las vuelva a usar.
¿Consume el agresor drogas o a menudo bebe demasiado?	Es probable que esto afecte su juicio.
¿Parece el agresor muy triste o deprimido?	Esto puede significar que se siente desesperado y puede aumentar el riesgo o las amenazas a su propia vida o a la de la víctima.

Mayor riesgo en mujeres en situación de movilidad humana

Para las personas en situación de movilidad humana (desplazamiento forzado, migración o retorno), muchas veces se incrementan los riesgos de vivir violencia basada en género, por las siguientes condiciones:

- Exposición a condiciones de hacinamiento, menor intimidad y privacidad.
- Pocos recursos económicos, empobrecimiento y dificultad para encontrar refugio.
- Inseguridad y presencia de grupos armados, redes de trata y de tráfico de personas.
- Separación de las redes familiares, amigos y personas de confianza.

- Distanciamiento de los mecanismos de apoyo comunitarios y de instituciones conocidas.
- Acceso limitado a servicios y falta de información.

En las mujeres en situación de movilidad humana se incrementa el riesgo de explotación y abuso sexual, incluso muchas mujeres se ven forzadas a ejercer el trabajo sexual o intercambiar sexo por dinero. Esta situación no las hace perder los derechos sobre su cuerpo y su vida.

Aspectos a considerar para seguridad de la víctima

Para una adecuada protección a la víctima y minimizar los riesgos, es importante que las y los servidores públicos de las Oficinas o Secciones Consulares que reciben la denuncia, luego de haber realizado la valoración del riesgo, es necesario junto con la víctima elaborar un plan de seguridad con medidas de autoprotección, debido a que la mujer es quien mejor puede juzgar el nivel de riesgo que representa su pareja o persona que la agrede.

Es importante considerar que en el lugar donde reside la víctima no existan casas de refugio para proteger a la víctima, por lo que es necesario que sea restituida a su domicilio.

El plan de seguridad puede abarcar varios temas, pero es posible que los siguientes lineamientos sean útiles y orientadores para el personal consular que atiende el caso y para la víctima de violencia.

- Identificar los factores de protección de la víctima, por ejemplo, vínculos afectivos, lazos familiares, sociales, laborales, comunitarios, entre otros; competencias y destrezas de protección; y, recursos institucionales, que permiten proteger o ayudar a las personas.
- Identificar salidas de escape de la casa y un lugar donde refugiarse en caso de emergencia.
- Reunir y mantener en un lugar seguro, o con alguna persona de confianza, los objetos, prendas y documentación personal importante, duplicado de las llaves del domicilio y del vehículo; dinero y medicamentos.
- Conversar con alguien de confianza para solicitarle colaboración en caso de urgencia.
- Establecer señales de alerta con hijas, hijos o vecinas para identificar el riesgo latente, con la finalidad que estas puedan pedir ayuda, ensayar un plan de escape con ellos.
- Registrar los números telefónicos importantes, en especial los de la Policía y de servicios especializados de atención de violencia.
- Informar, en el trabajo de la víctima, sobre la situación de violencia que atraviesa.
- Cambiar las rutas de ingreso y salida del trabajo, procurando ser acompañada por otras personas.
- Comunicar a su familia y/o conocidos de la comunidad sobre los lugares a los que irá.
- Tener cerca su celular para comunicarse inmediatamente en caso de peligro.
- Establecer qué debe preparar la mujer, si debe abandonar su hogar o su centro de trabajo de improviso (por ejemplo, ropa, dinero, documentos, llaves).
- Saber dónde obtener servicios médicos de anticoncepción de emergencia en casos de violencia sexual.
- Elaborar estrategias para reducir el riesgo una vez que comience el conflicto. Por ejemplo, si es imposible evitar una discusión, tratar de estar en un ambiente con salida accesible al exterior. No permanecer en sitios donde haya armas.

Estas medidas son orientativas; sin embargo, se pueden adoptar otras precauciones de acuerdo al caso concreto.

Como parte de la planeación de seguridad, es necesario que el personal consular comprenda el funcionamiento del sistema jurídico. Un elemento importante en la planeación de seguridad es saber si existen medidas jurídicas de protección para las mujeres que son víctimas de violencia, y si realmente son efectivas en la práctica en el marco del ordenamiento de los países receptores.

El personal consular tiene una obligación mayor que simplemente referir a las mujeres a las autoridades locales y tomar medidas para asegurar que las mujeres reciban una atención integral.

Formulario de Valoración del riesgo de violencia en pareja

En el presente formulario se ha asignado valores a cada variable para identificar el nivel de riesgo que estaría atravesando la connacional en situación de violencia. La suma máxima de los puntajes es 56 y la escala se dividen en 4 categorías: Riesgo eventual, Riesgo acrecentado, Riesgo severo y Riesgo extremo.

- Riesgo eventual 0 a 9.
- Riesgo acrecentado 10 a 18.
- Riesgo severo 19 a 23.
- Riesgo extremo 24 a 55.

N°	VARIABLE	PUNTAJE
VÍCTIMA		
1	Dependencia económica de la víctima o el agresor controla	1
2	Temor generalizado de la víctima	1
3	Percepción de que el agresor podría matarla	2
4	Embarazo actual o ha tenido un hijo en los últimos 18 meses	1
5	La víctima minimiza la violencia que sufre	1
6	La víctima se siente aislada debido a que el agresor no le permite tener contacto con familiares o amigos	1
AGRESOR		
7	Antecedentes criminales del agresor por violencia familiar, violencia sexual u otro tipo de violencia	1
8	El agresor ha tenido problemas con drogas o alcohol en el último año	1
9	Ha tenido problemas de salud mental graves en el último año	2
10	Tiene acceso a armas o químicos por su ocupación (policía, militar, control de plagas)	5
11	El agresor ha violado órdenes de protección, arreglos de derechos de visitas a hijos, órdenes de alejamiento o de estipulaciones de fianza entre otros	3
12	Existen problemas financieros o el agresor perdió su empleo en el último año	3
13	Amenaza o intento de suicidio del agresor	1

Nº	VARIABLE	PUNTAJE
CONTEXTO		
14	Conflicto sobre visitas o contacto con los hijos	1
15	El agresor ha maltratado a animales domésticos	1
16	Lesiones en hijos o dependientes	2
17	Agresiones por celos	1
18	El agresor ha amenazado de muerte a la víctima	3
19	Daño a pertenencias de la víctima o golpea objetos	1
20	La víctima ha sufrido lesiones que requieran atención médica	2
21	Separación o intento de separación del agresor	3
22	Incremento de severidad o frecuencia de violencia	3
23	Acoso constante	1
24	El agresor amenaza con matar o herir a hijos o familiares	2
25	Intento de ahogamiento o estrangulamiento	1
26	No le permite asistir al médico	1
27	El agresor ha amenazado o lastimado a la víctima con arma	4
28	El agresor ha ejercido violencia frente a otros adultos	2
29	La ha forzado a tener relaciones sexuales o la ha agredido durante la relación sexual	2
30	Agresión en algún embarazo	2

HERRAMIENTA N° 6

FICHA DE PLAN DE ACCION E INTERVENCIÓN

FICHA DE PLAN DE ACCION E INTERVENCION CONSULAR				
Datos Generales: Nombres Apellidos: Fecha de atención: Oficina o Sección Consular:				
Resumen de la entrevista y la valoración:				
Necesidades Identificadas:		Prioridad		
		Ordinaria	Urgente	Muy Urgente
- Atención Médica				
- Terapia Psicológica				
- Acompañamiento a realizar la Denuncia				
- Víveres y alimentos				
- Albergue o Centro de Acogida temporal				
- Documentación migratoria				
- Contacto con familiares				
- Seguimiento al proceso judicial de denuncia				
- Seguimiento al proceso judicial de sus hijos (NNA)				
- Repatriación				
- Otros (indique):				
N°	Objetivos	Gestiones Consulares (acciones a realizar)	Fecha a realizar	Responsable
1.				
2.				
3.				

HERRAMIENTA N° 7

GUÍA PARA LA DERIVACIÓN A SERVICIOS ESPECIALIZADOS

Para la atención a una víctima de violencia es necesario cubrir varias áreas para el manejo del riesgo: atención, plan de seguridad de la víctima y seguimiento.

La última de las áreas, el seguimiento tiene más que ver con la acción coordinada de las dependencias, no es factible pensar que todas estas acciones las lleve a cabo una sola institución especialmente porque la naturaleza de éstas es diversa y si sólo una institución se encargara de ellas, se reduciría en gran medida la efectividad de dichas acciones.

Resulta indispensable que las instituciones encargadas de llevar a cabo las acciones de atención, seguimiento y coadyuvantes en la ejecución de un plan de seguridad trabajen de manera coordinada.

En este sentido, las intervenciones coordinadas de distintas instituciones y organismos son clave para el manejo adecuado del riesgo en casos de violencia grave y reincidente. Por ello es que toma relevancia la supervisión y seguimiento que realice el personal consular de que las instituciones cumplan de manera adecuada con sus funciones y actúen en consecuencia.

Contar con políticas y herramientas que garanticen la seguridad de la víctima para proteger su integridad física es indispensable. En los últimos años algunos países han comenzado a trabajar en modelos centrados en esfuerzos coordinados de instituciones que proveen servicios especializados para víctimas de alto riesgo y sus hijos e hijas.

Por lo que es de vital importancia que el personal consular cuente con los conocimientos de redes de servicios especializados en los países receptores, que respondan a las necesidades prioritarias de las víctimas de violencia de género que acuden a las Oficinas o Secciones Consulares o que solicitan apoyo mediante líneas telefónicas o por terceros, así en las Oficinas o Secciones Consulares deben considerar cuatro situaciones que la víctima puede necesitar con urgencia:

- Atención médica de emergencia.
- Crisis emocional.
- Necesidad urgente de refugio.
- Necesidad de denunciar a la policía.

Asimismo, se debe considerar lo siguiente:

- Si no puede atender, por ej.: contención emocional en crisis, canaliza a red de servicios especializados, identificando la o las instituciones especializadas adecuadas para otorgar la atención que se requiere, realizando la comunicación pertinente (correo, llamada, oficio) para establecer contacto con la institución especializada e informar del apoyo que se requiere.
- Solicita informe de seguimiento al servicio especializado que ha derivado para realizar seguimiento sobre la atención otorgada.

Atención médica de emergencia

Si la mujer víctima de violencia acude a la Oficina o Sección Consular o se contacta vía telefónica, en un estado de salud que requiera intervención inmediata de un especialista médico, el personal de inmediato contacta a la red de servicios especializados en materia de salud, y traslada a la víctima para su atención, es obligatorio que el personal consular realice el acompañamiento a la víctima.

En caso de buscarse el apoyo por línea telefónica, se proporciona inmediatamente la información sobre la red de servicios especializados. La persona que atendió la llamada, informa de inmediato y de manera conjunta al área de protección y esta última establece comunicación con la institución.

Crisis emocional

En este caso el personal consular que tiene el primer contacto con la connacional que se encuentra en situación de crisis emocional (se encuentra llorando y/o con ansiedad) podrá aplicar la Herramienta N° 3 (Guía para la contención emocional de la víctima y manejo de crisis), pero en la intervención no logra contener y calmar a la víctima se requiere de asistencia inmediata por parte de un/a especialista en psicología.

Por lo que será necesario derivar a través de una red a un servicio especializado a un profesional de psicología o preferentemente que este profesional se desplace, donde se encuentra la víctima.

En el caso de realizarse el traslado de la connacional hasta el establecimiento especializado, el personal consular debe asegurarse que la connacional víctima de violencia recibirá la asistencia psicológica que requiere.

Necesidad urgente de refugio

Posterior a la aplicación de la valoración del riesgo y en su caso el formulario de valoración de riesgo (Herramienta N° 6 Guía para la valoración del riesgo) y haberse determinado el nivel de riesgo en que se encuentra la víctima, se analizará la necesidad de derivarla a un centro de acogida.

Si la mujer víctima de violencia teme por su vida y la de sus hijas/os, de inmediato el personal consular deberá contactarse con la institución que puede brindar el albergue y se realizará todas las gestiones con el cuidado necesario para que no exista riesgo alguno sobre la información del refugio con respecto al agresor y se realice el traslado correspondiente.

Necesidad de contactar a la policía para denunciar

Otro aspecto importante es en el caso de que la mujer víctima de violencia decida presentar la denuncia, el personal consular debe preferiblemente acompañarla a presentar la denuncia o contactar a las/los abogadas/os de un servicio especializado para que le brinden el asesoramiento y el patrocinio legal que corresponda acompañándola hasta las dependencias policiales.

Por ello es muy importante contar con una persona de enlace en el Departamento de Policía del país receptor que de preferencia sea especialista en estos temas y hable español considerando que la víctima es boliviana.

En todas las coordinaciones con las redes de servicios especializados es fundamental que el personal consular realice el seguimiento correspondiente, porque su tarea no se limita a solo derivar o canalizar a la víctima, sino cerciorarse que la connacional en situación de violencia reciba una atención integral y no se vulneren sus derechos y principalmente se cumpla su derecho de acceso a la justicia.

HERRAMIENTA N° 8

GUÍA DE ATENCIÓN RESPECTO A DEPENDIENTES DE LA VÍCTIMA EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

La mujer en situación de violencia que busca apoyo en las Oficinas o Secciones Consulares, en ocasiones puede tener bajo su responsabilidad a otras personas que dependen de ellas, por ej.: sus hijos/as menores de edad, adultos/as mayores o personas en situación de discapacidad.

Este aspecto debe tomarse en cuenta, pues puedan necesitarse acciones adicionales para prestar los cuidados necesarios a dichas personas si es que se encuentran con ella mientras ella tiene la entrevista con personal consular; si, al igual que ella están viviendo en un entorno de violencia y, por lo tanto, también son víctimas de la misma; y/o si se van a quedar en situación de desprotección en caso de que la mujer requiera salirse de su domicilio o abandonar su empleo.

Hijos e hijas de la víctima

Cuando la víctima de violencia tuviese niños, niñas o adolescentes bajo su dependencia y por las circunstancias de los hechos, por su situación de salud en especial, no pudiera hacerse cargo de los mismos, será necesario coordinar y solicitar la presencia de la instancia protectora de niños, niñas y adolescentes en el país receptor para localizar a la familia ampliada o gestionar el acogimiento temporal en un centro de acogimiento, a objeto de que provisionalmente se brinde respuesta a esta necesidad.

En los casos donde la víctima requiera apoyo para obtener la tenencia de sus hijos e hijas se coordinará apoyo legal para iniciar los trámites, facilitando en todo momento documentación y los servicios necesarios para facilitar su repatriación o permanencia en el país.

Se le dará la oportunidad a la mujer para que pueda explicar a sus hijas, hijos o niñas, niños acompañantes que va a tener una conversación privada, pero que pueden esperarla en el lugar indicado para ellos. Si a la madre no le es posible hacerlo porque estaría atravesando alguna situación de crisis, el personal consular dará las explicaciones en un lenguaje que puedan entender e inmediatamente coordinará con un servicio especializado para la atención de la víctima.

Cuando las niñas, niños y adolescentes dependientes de la víctima hubieren presenciado la violencia ejercida en contra de ella, se notificará a la Instancia protectora de niños, niñas y adolescentes en el país receptor a efecto que dicha institución realice las entrevistas y valoraciones necesarias a los menores y promueva la denuncia por violencia ejercida contra ellos. El personal consular se limitará a realizar preguntas sencillas si fuese necesario precautelando la estabilidad emocional de los NNAs.

Un aspecto importante que el personal consular debe considerar es que, al ser testigo de la violencia perpetrada contra su madre, es una forma de abuso psicológico contra el niño, niña o adolescente, con consecuencias potencialmente muy graves. Y por ello, los niños, niñas y adolescentes en esta situación requieren de una acción más específica, ya que muy a menudo no son reconocidos como víctimas del impacto psicológico de su experiencia; ni como posibles futuras víctimas; ni como elementos de una cadena de reproducción de la violencia.

Dependientes adultas mayores o en situación de discapacidad

Tratándose de alguna persona adulta mayor que acompaña a la connacional en situación de violencia, se le mostrará un espacio adecuado y cómodo para la espera, si se detecta que esta persona también pueda ser víctima de violencia se buscará entrevistarla también.

Puede suceder que, de la entrevista a la víctima, no se desprenda la necesidad de entrevistar a las/os acompañantes. Si lo que se reporta es violencia familiar y las personas que acompañan a la mujer cohabitan con ella, es muy probable que dichas personas también estén enfrentando violencia. En esos casos, se sugiere seguir el proceso de detección, aplicando la Herramienta N° 1 (Guía para la identificación de una víctima de violencia).

Si se tratara de una persona con discapacidad motriz o visual, se le entrevistará de la misma manera que a la mujer víctima de violencia, con apoyo de la guía de entrevista (Herramienta N° 5).

En caso de discapacidad auditiva, se requerirá del apoyo de personal que conozca la lengua de señas; si el personal consular no cuenta con este tipo de capacitación, se deberá haber previsto traducción en lenguaje de señas dentro del directorio de redes de servicios especializados.

En caso de discapacidad mental o intelectual, se requerirá apoyo especializado para poder realizar la entrevista; si el personal consular no cuenta con este tipo de capacitación, se deberá haber previsto en el directorio de redes de servicios especializados.

En cualquier caso, al momento de pensar en el plan de seguridad y protección para la víctima, se deberá tomar debida consideración para no dejar en una situación de desprotección a las personas dependientes de la mujer. Por ello es importante contar con datos de servicios de protección dentro de la red de servicios especializados de la Oficina o Sección Consular.

HERRAMIENTA N° 9

GUÍA DE ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN ESPECIAL DE VULNERABILIDAD

Es importante que en la primera intervención el personal consular deba priorizar la atención a connacionales víctimas de violencia de género que se encuentren en una situación de especial vulnerabilidad: adultas mayores, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres indígenas u otras, que se encuentran en calidad de extranjeras migrantes en el país receptor.

El personal consular no debe partir de supuestos que pueden contribuir a reforzar estereotipos, debe ser consciente que esto puede interferir con la comprensión de la situación de las mujeres, por lo que es de suma importancia mantener una actitud respetuosa, abierta y sin preconcepciones sobre la identidad e historia de las mujeres víctimas de violencia.

Por lo referido la presente herramienta pretende proporcionar elementos que el personal consular debe tomar en consideración para brindar la debida protección de acuerdo a las condiciones y características de las víctimas la atención de este grupo de mujeres.

Grupo vulnerable	Descripción
Personas en situación de discapacidad	Cuando se trate de víctimas con discapacidad se entenderá que son personas que requieren atención prioritaria, es posible que en algunos casos se requiera personal capacitado para su atención, “en especial cuando se trate de víctimas con discapacidad intelectual u otra que lo haga necesario, como por ejemplo cuando se trate de una persona con discapacidad auditiva”²². Si la mujer presenta discapacidad motriz o visual, se le podrá entrevistar con apoyo de la guía de entrevista (Herramienta N° 3). En caso de discapacidad auditiva, se requerirá del apoyo de personal que conozca la lengua de señas; si el personal consular no cuenta con este tipo de capacitación, se deberá haber previsto traducción en lenguaje de señas dentro del directorio de redes de servicios especializados. En caso de discapacidad mental o intelectual, se requerirá apoyo especializado para poder realizar la entrevista; si el personal consular no cuenta con este tipo de capacitación, se deberá haber previsto en el directorio de redes de servicios especializados. En especial además de brindar una atención con respeto a su dignidad, debe garantizarse el respeto a la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas con discapacidad. La situación de vulnerabilidad de las personas con discapacidad debe ser considerada en la valoración de riesgos de sufrir nuevos hechos de violencia y las posibles barreras que le impidan solicitar auxilio, en cumplimiento al Art. 38 (Acceso a la justicia) Parágrafo I. de la Ley N° 223 Ley General para Personas con Discapacidad que señala: “El Estado Plurinacional de Bolivia, asegurará que las personas con discapacidad tengan acceso a la justicia y ayuda psicológica, social y comunicacional en igualdad de condiciones con los demás, transversalizando la normativa vigente, para facilitar el desempeño de las funciones efectivas de esas personas como participantes directos e indirectos, incluida la declaración como testigos, en todos los procedimientos judiciales”. Por otra parte, se deberán adecuar los procedimientos y recursos institucionales para responder a las diferentes formas de discapacidad de las connacionales, a la hora de elaborar el plan de acción e intervención.

²² Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional “Protocolo interinstitucional para la atención y protección a niñas, niños, adolescentes y mujeres víctimas de violencia” La Paz-Bolivia 2020

Personas adultas mayores	Cuando la mujer víctima de violencia sea mayor a 60 años, la atención deberá ser inmediata y preferencial, en cumplimiento del Art. 3 de la Ley General de las Personas Adultas Mayores, que reconoce el principio de autonomía y autorealización, fortaleciendo su independencia, su capacidad de decisión y su desarrollo personal y comunitario; así como el principio de no violencia, por el que se busca prevenir y erradicar toda conducta que cause lesión interna o externa, o cualquier otro tipo de maltrato que afecte la integridad física, psicológica, sexual y moral de las personas adultas mayores.
Mujeres indígenas	Cuando la víctima sea de origen indígena, y tenga dificultad de expresar en el idioma del país receptor, se deberá garantizar su derecho a un traductor en su idioma originario, considerando el Art. 5 de la CPE, sobre los idiomas oficiales del Estado. Es importante señalar que la Recomendación General Núm. 39 del Comité de la CEDAW (octubre 2022), recomienda a los Estados parte deben adoptar medidas para garantizar que todas las mujeres y las niñas indígenas tengan acceso a información y educación sobre las leyes existentes y el ordenamiento jurídico, y sobre cómo obtener acceso a los sistemas de justicia tanto Indígena como no indígena. También es importante considerar la probabilidad de que esté sufriendo una triple discriminación: por ejemplo, por ser de origen latino, probablemente con una situación migratoria irregular, por ser mujer y por ser indígena. Sin embargo, se sugiere mantener apertura ante la diversidad de realidades de las mujeres indígenas en distintos contextos y conocer su situación antes de establecer supuestos. Por ejemplo, ser mujer indígena no implica necesariamente estar en condición de indocumentada o ser monolingüe.
Personas LGBTIQ+	Cuando se trate de una víctima de violencia que sea parte de la población LGBTIQ+ deben ser atendidas sin discriminación de ningún tipo, asegurando que se le brinde un trato respetuoso como cualquier persona. En los registros de las instituciones, sistemas y manuales informáticos no sólo se debe consignar el sexo, sino también su identificación como LGBTIQ+, que debe ser mantenido en confidencialidad. Tanto la orientación sexual como la identidad de género constituyen elementos íntimos de cada persona, por lo tanto, deben ser respetados bajo el principio de confidencialidad.
Privada de libertad	Esta situación será evidente, por lo que no será necesario hacer ninguna pregunta, pero al atender situaciones de violencia contra mujeres privadas de su libertad, deberá asentarse en el expediente para tener clara esta situación. Además de informarle sobre los recursos con los que puede contar en el país receptor, principalmente explicar el apoyo que la Oficina o Sección Consular puede brindarle si se decide a denunciar a la o el funcionario que haya incurrido en actos de violencia contra ella.

HERRAMIENTA N° 10

REFERENCIA DE CONDICIONES E INSTALACIONES PARA LA ATENCIÓN DE LA VÍCTIMA DE VIOLENCIA

Las Oficinas o Secciones Consulares deben propiciar que el ambiente cumpla con los requerimientos mínimos para atender a la posible víctima de violencia basada en género, este momento es crucial para identificar un caso de violencia, ganar la confianza de la connacional, generar acciones de apoyo y respuesta para garantizar los derechos de las compatriotas que están siendo víctimas de violencia basada en género.

Los ambientes de las Oficinas o Secciones Consulares, consulados móviles y lugares de contacto con la víctima deben cumplir las condiciones mínimas para la atención de casos de violencia, por ello se sugiere verificar los siguientes puntos:

N°	Lista de referencia de condiciones físicas para la atención	Si	No
1.	Lugar acogedor y cómodo para la víctima. Tener un asiento disponible, agua y en lo posible pañuelos.		
2.	Seguridad y privacidad para que la víctima pueda contar con confianza lo ocurrido.		
3.	Durante la entrevista con la víctima evitar que personas entren y salgan del ambiente.		
4.	Antes de la entrevista la o el servidor consular, cuente con la ficha de registro (si es pertinente), el sistema habilitado y todos los insumos a la mano para no interrumpir a la víctima.		
5.	En lugares externos (fuera de la Oficina o Sección consular) propiciar separar o aislar a la víctima para escucharla con atención.		

HERRAMIENTA N° 11

PASOS PARA ELABORAR EL DIRECTORIO DE REDES

En este punto es fundamental generar redes de atención y apoyo para las víctimas de violencia basadas en género porque la Oficina o Sección consular no cuenta con todos los servicios que se requiere ante un caso; sin embargo, esto no debe ser una limitante para que la Oficina o Sección consular canalice el apoyo y servicios requeridos, por ello es fundamental conocer y contactar a instituciones públicas y privadas que abordan la temática, activar a la comunidad de bolivianos para generar una red de apoyo con el fin de responder a las necesidades de las compatriotas que requieren de apoyo.

Se sugiere seguir los siguientes pasos:

Paso 1. Identificación de instituciones y redes de apoyo

Revisar la normativa local e identificar las instituciones públicas que brindan atención a las víctimas de violencia y establecer sus competencias en la ruta de atención; buscar información sobre ONG, fundaciones e instituciones de sociedad civil que brindan apoyo.

Verificar el nivel de articulación de la comunidad boliviana y el tipo de coordinación con la Oficina o Sección consular.

Posterior a la identificación de instituciones públicas y privadas realizar las siguientes acciones:

- Verificar si se encuentran presentes en la localidad.
- Obtener información de contacto (líneas de apoyo, direcciones, etc.).
- Conocer el tipo de actividades que realizaron sobre el tema con anterioridad.

Paso 2. Contactar a las instituciones y verificar su funcionamiento

Tomar contacto con las personas responsables de estos servicios y generar un canal de coordinación, en lo posible visitar las instalaciones para verificar el grado de funcionamiento, distancia, tipo de servicio prestado y otros datos relevantes.

Paso 3. Generación de canales de coordinación directo

Realizar la presentación formal del representante consular ante la persona responsable del servicio o institución para generar canales de coordinación directa y viabilizar la atención de posibles casos que puedan presentarse.

En la medida de lo posible conseguir datos para tener contacto directo (celular, correo y otros datos) que permitan una coordinación fluida con la persona representante del servicio.

Paso 4. Crear un directorio de contactos

En base a la identificación de instituciones y la generación de canales de coordinación elaborar un directorio de contactos que contemple las siguientes categorías:

- Instituciones públicas responsables de la atención de víctimas de violencia, incluido número de emergencia y denuncia.
- Instituciones de la sociedad civil que brindan apoyo a víctimas de violencia, incluyendo el tipo de atención que brindan (prevención, asistencia legal, apoyo psicológico, etc.).

- Albergues y centros de acogida de víctimas de violencia (públicos y privados).
- Hospitales o centros médicos para viabilizar atención médica a víctimas cuando se requiera.
- Comunidad boliviana, grupo de profesionales de Bolivia o las y los ciudadanos que brindan apoyo solidario a compatriotas, estos contactos se activan como posible red de apoyo cuando se requiera.

Se propone usar la siguiente ficha para elaborar el directorio, en caso de requerir el registro de mayores datos se sugiere adaptarla.

FICHA DE DIRECTORIO DE REDES									
Nombre de la institución									
Nombre de la persona responsable de la institución									
Teléfono de la institución									
Persona de contacto directo o punto focal									
Teléfono de la persona de contacto									
Página Web									
Redes sociales de la institución									
Correo electrónico de la institución									
Días de atención de la institución	Todos los días de la semana (fin de semana, feriados, días festivos, etc)								
	Lunes a viernes								
	Solo algunos días (señalar qué días)								
Horarios de atención de la institución	24 horas								
	Tiempo completo (señalar el horario)								
	Medio tiempo o tiempo parcial (señalar el horario)								
Dirección de la institución									
Tipo de institución	Pública				Privada				
Competencia de la institución en materia de violencia									
Población a la que atienden (mujeres, niñas, migrantes, etc.)									
Tipo de servicio que brindan a las víctimas de violencia									
Requisitos para la atención (documentación o solicitud de cita previa)									
Costo de la atención									
Nivel de respuesta ante un caso de violencia	Alta		Media		Baja				
Nivel de coordinación con la Oficina o Sección Consular	Alta		Media		Baja				
Señalar si existe un convenio de coordinación o trabajo conjunto entre la Oficina o Sección Consular y la institución	Sí				No				

HERRAMIENTA N° 12

GUÍA PARA LA COMUNICACIÓN, RELACIONAMIENTO Y COORDINACIÓN CON SERVICIOS ESPECIALIZADOS

En este punto es fundamental tener canales de coordinación con las instituciones públicas y privadas que abordan la temática de violencia para generar redes de apoyo y atención con el fin de brindar una respuesta oportuna a las víctimas, por ello se sugiere realizar las siguientes acciones:

- En el marco del trabajo conjunto con instituciones entendidas en el tema generar espacios públicos de información sobre la violencia, webinarios, talleres, seminarios, ferias donde exista comunidad boliviana; también podrán realizar campañas de prevención e información sobre la temática.
- Socializar el servicio de la Oficina o Sección Consular en materia de violencia (socializar el protocolo en talleres, reuniones o vía virtual) con las instituciones públicas y privadas, comunidad de bolivianos para generar canales de coordinación.
- En el marco del trabajo consular dejar información impresa en oficinas y espacios donde exista comunidad boliviana para informar sobre el servicio que brinda la Oficina o Sección Consular en materia de violencia, por ejemplo, centros médicos, refugios para víctimas y otros donde una compatriota pueda recurrir, la entrega de este material será en directa coordinación con la persona representante de la institución para generar relación directa y cercana.
- Asistir a eventos convocados por instituciones públicas y privadas, comunidad de bolivianos que aborden el tema de violencia, migración o temas afines con el fin de dar a conocer el servicio y trabajo de la Oficina o Sección en la temática.
- Promover la firma de convenios, acuerdos o similares con instituciones públicas y privadas que brindan apoyo y atención a las víctimas.
- Incorporar el tema de prevención e información sobre la violencia basada en género dentro de los espacios de encuentro y relacionamiento con la comunidad de bolivianos.
- Incorporar el tema de prevención e información sobre la violencia basada en género, promocionar el servicio y trabajo de la Oficina o Sección Consular en la materia dentro de las actividades públicas convocadas en fechas relevantes como ser el 6 de agosto y otras fechas; asimismo, invitar a las instituciones públicas y privadas que brinden servicios o apoyo a víctimas de violencia o aborden el tema para formar parte de estas actividades y tener cercanía con la Oficina o Sección Consular.
- Ante un cambio de personal de la representante de la institución públicas o privadas que brinda servicios de apoyo a víctimas de violencia o aborden el tema la representación consular deberá tomar contacto para mantener el contacto y trabajo coordinado e informar sobre el servicio que brinda el consulado y las acciones que realiza en el tema, se sugiere programar reuniones de coordinación y socializar el protocolo (presencial o virtualmente).

HERRAMIENTA N° 13
FICHA DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA
FICHA DE REFERENCIA

Lugar y Fecha:				
Prioridad:	Ordinaria		Urgente	
Número de caso:				

I. DATOS GENERALES	
a) Nombres y Apellidos:	
b) Fecha de nacimiento:	
c) Edad:	
d) Tipología de atención:	
e) Dirección en el país receptor:	
f) Dirección en Bolivia:	
g) Número de teléfono:	
II. DATOS INSTITUCIONALES	
a) Institución que realiza la referencia:	
b) Institución de protección que recibe la referencia:	
III. SOLICITUD DE REFERENCIA	
a) Servicio que se solicita a la institución de referencia:	Psicología
	Trabajo social
	Legal
	Otro (mencionar):
IV. DESCRIPCION DE LOS ANTECEDENTES DEL CASO	
V. DOCUMENTOS QUE SE REMITE	
Firma y sello del personal de la institución que realiza la referencia	
Firma y sello del personal de la institución que recibe la referencia	

CONTRARREFERENCIA

Lugar y Fecha:					
Prioridad:	Ordinaria		Urgente		Muy urgente
Número de caso:					

I. DATOS GENERALES	
a) Nombre y Apellidos:	
b) Tipo de atención proporcionada:	
c) Número de teléfono:	
II. BREVE INFORMACIÓN DE LA ATENCIÓN	
III. DOCUMENTOS QUE SE REMITE	
Firma y sello del personal de la institución que realiza la contrareferencia	
Firma y sello del personal de la institución que recibe la contrareferencia	

HERRAMIENTA N° 14

ACCIONES EN LAS QUE NO SE DEBE INCURRIR EN LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

Hay ciertas consideraciones que deben evitar realizar en los procedimientos de identificación, atención y derivación a las instancias competentes y otras acciones consulares, a fin de evitar la revictimización de una mujer en situación de violencia. A continuación se describen aquellas acciones que se deben evitar realizar:

EN LA RECEPCIÓN DE LA OFICINA O SECCIÓN CONSULAR

- El personal de seguridad y de limpieza de la Oficina o Sección Consular NO debe aconsejar, asesorar ni dar su opinión a las mujeres o las y los niños migrantes víctimas de violencia que se apersonan a la institución.
- Se debe evitar generar falsas expectativas de solución del problema, por el contrario considerar las normas locales del país receptor, las instancias competentes para la atención de los casos y los mecanismos de gestión interinstitucional.
- Evitar emitir comentarios estereotipados: “Mira cómo se viste, ella es la que incita tiene la culpa de la situación que está denunciando”.

EN LA IDENTIFICACIÓN DE LA VÍCTIMA

- No informar a las mujeres sobre el apoyo y los servicios que la Oficina o Sección Consular ofrece a mujeres en situación de violencia de género.
- No aplicar la Herramienta N° 1 Guía para la identificación de una víctima de violencia de género.
- Tener miedo de preguntar, considerando que muchas mujeres aguardan en silencio que alguien les pregunte sobre la situación de violencia que estarían viviendo, sin embargo se aproximan a la Oficina o Sección Consular con el pretexto de realizar un trámite.
- Recriminar, cuestionar, adoptar una actitud acusadora contra la víctima de violencia, porque una vez identificadas la violencia se niega a denunciar.
- Registrar incorrectamente los datos de la connacional en situación de violencia, que se negó a denunciar y que impida realizar el seguimiento posterior sobre su situación.
- No brindarle una atención inmediata considerando su condición de vulnerabilidad (mujer indígena, adulta mayor, en situación de discapacidad, LGBTI, privada de libertad y otros).

EN CONTENCIÓN EMOCIONAL Y MANEJO DE CRISIS

- Hacer sentir culpable a la víctima de la situación que está viviendo, logrando revictimizarla, en lugar brindarle apoyo en su proceso.
- Realizar una atención desde una posición de poder, tomando decisiones por ella, sin consultarla.
- Perder la calma cuando se la esté atendiendo, y no derivarla a una entidad especializada que sí pueda acompañarla y con quien se pueda canalizar la crisis afectiva.
- Prometer soluciones, sin tomar en cuenta los límites de la Oficina o Sección Consular y las dimensiones del problema, así como las implicaciones que cada decisión puede tener

en su vida. Ejemplo: prometerle ayudas económicas que no están contempladas en la Oficina o Sección Consular.

- No darle importancia a las heridas físicas que pudiera presentar la víctima, pueden ser de gravedad o una prueba de delito, y no derivarla de inmediato a la víctima a un Centro de Atención Médica.
- Realizar la derivación a la víctima, a un servicio especializado, sin brindarle información del motivo de la derivación y los pasos que se asumirán en su favor.

EN LA ENTREVISTA

- Partir de supuestos que puedan contribuir a reforzar estereotipos que responsabilicen a las víctimas, justifiquen o minimicen la agresión o cuestionen su testimonio, evitar las siguientes preguntas, ¿Qué es lo que usted hizo para provocar a su pareja?, ¿está segura de lo que está diciendo?, señora son solo palabras, no tiene heridas.
- No tomar en cuenta la situación de particular vulnerabilidad de la connacional en situación de violencia.
- No Informar a la víctima que la información que brindará en la entrevista será manejada en forma confidencial y que será debidamente resguardada.
- No informarle que tiene derecho a no responder algunas preguntas que se le haga, pero orientarle la importancia de sus respuestas.
- Realizar preguntas innecesarias y reiterativas:
 - ¿Por qué cree que le pasó esto? No tiene ninguna utilidad buscar causalidades de la problemática, además puede revictimizar.
 - ¿Por qué no buscó ayuda con anterioridad? Puede generar culpa de algo que en su momento no sabía cómo manejar. Lo importante es que ese momento está buscando ayuda y hay que brindársela.
 - ¿Cree que podría haberse defendido? Otra pregunta que genera culpa y posiblemente impotencia, además de que puede ser una pregunta cerrada.
 - ¿Por qué no se ha separado de la persona que le agrede? Existen un sin fin de factores que mantienen una relación en donde uno de los miembros es violento.
- Indicar a la víctima que “no tiene por qué llorar, todo se va a resolver”, pues se descalifica las emociones o situación de violencia.
- No informar o consultar a la víctima, cualquier decisión o actuar consular tendrá efectos colaterales por lo que es necesario informar de forma clara y sencilla a la víctima para consensuar y proseguir con las acciones.

EN LA VALORACIÓN DEL RIESGO

- Utilizar un lenguaje corporal negativo, no dar credibilidad a sus palabras, cruzar los brazos, evitar el contacto visual.
- Utilizar vocabulario complejo o técnico en las preguntas que se realiza a la víctima: “señora la denuncia se realiza ante autoridad competente en el marco de su jurisdicción”, “debe juntar evidencia para determinar la autoría”, “usted presenta equimosis o rasgos o secuelas del daño psicológico”, “activaremos el sistema de protección consular interinstitucional”; se sugiere cambiar el lenguaje por el siguiente: “señora usted puede denunciar ante la policía que está ubicada en esta dirección...”, “señora todas esas pruebas que

usted tiene le servirán, junte todo y realice lo siguiente...”, “señora presenta marcas en su cuerpo como moretones, heridas, cicatrices...”

- Minimizar algunas situaciones por las que atraviesa a la víctima.
- Cuestionar la vida íntima de la víctima de violencia sexual.
- Ser omnipotente o paternalista, es decir imponer criterios propios.
- Promover una reunión entre el agresor y la víctima.
- Tomar fotografías innecesarias e impertinentes a la víctima.
- Invadir la privacidad de la víctima o revisar información innecesaria.

EN LA DERIVACIÓN A SERVICIOS ESPECIALIZADOS

- Brindar información errónea de la institución a la cual deriva a la víctima, que ocasione que la víctima tenga que acudir a otro servicio, es decir sin ninguna nota de solicitud de atención a la víctima.
- No acompañar a la víctima a la institución que se la derivó.
- No evaluar la capacidad institucional del servicio al que deriva.
- No coordinar previamente con el servicio al que se deriva a la víctima.
- No proporcionar a la mujer en situación de violencia los documentos de identificación que correspondan para su atención.

EN EL SEGUIMIENTO DEL CASO

- No comunicarse directamente con la víctima sino con el agresor, logrando que él mienta y finja una reconciliación, encubriendo de este modo el hecho de violencia.
- No realizar el seguimiento que corresponda después de haber derivado a la víctima a un servicio especializado, en los casos donde la víctima esté en un centro de acogida dar seguimiento con la persona responsable.
- Dar números de teléfonos personales a la víctima, establecer relación de comunicación por otras vías que no sea las acordadas en la Oficina o Sección Consular.
- No informar y registrar las diligencias de apoyo a las víctimas. Cuando las acciones de seguimiento requieran dejar la Oficina o Sección Consular es necesario dejar registrado todos los datos de la diligencia (ubicación y hora de la actividad), así como la posible hora de término y retorno a la Oficina o Sección Consular.
- Exponerse a situaciones de riesgo para acudir al lugar donde se encuentre la víctima, sin realizar la coordinación con las autoridades competentes, respetando y cumpliendo la normativa vigente de cada Estado receptor. Asimismo, ingresar al domicilio de otras personas sin cumplir los procedimientos de ley o sin autorización; increpar o enfrentar al agresor; retener los documentos personales de la víctima; proceder a la repatriación sin cumplir con los procedimientos del presente Protocolo de Actuación Consular.

Con el financiamiento de:



OIM
ONU MIGRACIÓN

FONDO DE
LA OIM PARA
EL DESARROLLO