

Protocolo para la detección temprana y la intervención oportuna de la violencia contra niños, niñas y adolescentes

Guía para detectar e impedir la violencia



Protocolo para la detección temprana y la intervención oportuna de la violencia contra niños, niñas y adolescentes

Guía para detectar e impedir la violencia

TAREK WILLIAM SAAB
Defensor del Pueblo

Alfredo Ruiz
Director Ejecutivo

Ileana Ruiz
Directora General de Promoción y Divulgación de Derechos
Humanos

Mireidis Marcano Cabello
Directora de Materias de Especial Atención

Elaborado por:
María Helena Heredia Flores

Validación de Contenidos:
Órganos del Sistema Rector Nacional de Protección Integral de
Niños, Niñas y Adolescentes
Defensorías Delegadas de la Defensoría del Pueblo de los
estados: Miranda, Mérida, Aragua, Zulia
Comunidades y personas de: Miranda y Distrito Capital
Personal de las diferentes direcciones de la sede central de la
Defensoría del Pueblo

Edición:
Yelena Carpio Cuesta

Ilustraciones:
María Centeno

Diseño, diagramación e impresión:
Editorial Horizonte, C.A.
Calle 41 entre Av. Venezuela y Carrera 27 - N° 26-72.
Barquisimeto, Edo. Lara. Teléfonos (0251) 446.2317 - 446.2324
e-mail: edt-horizonte@hotmail.com

Depósito legal: DC2016001431
Edición: 800 ejemplares
2016



Esta publicación contó con el apoyo técnico y financiero del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF).

El contenido de la publicación no refleja necesariamente las políticas u opiniones de UNICEF.

MATERIAL DE DISTRIBUCIÓN GRATUITA Está permitida la libre copia, impresión, divulgación, distribución y uso de este material a condición indispensable de que se cite la fuente original y siempre que no se use con fines lucrativos.

Índice

PRESENTACIÓN _____	4
¿Cuál es el objetivo del protocolo? _____	5
¿Qué es y qué no es este protocolo? _____	6
¿A quiénes va dirigido? _____	7
¿En qué contexto surge? _____	8
¿Cómo usar este protocolo? _____	9
PRINCIPIOS QUE ORIENTAN EL BUEN USO DE ESTE PROTOCOLO _____	11
PRIMERA PARTE: MARCO NORMATIVO INTERNACIONAL Y NACIONAL _____	13
SEGUNDA PARTE: MARCO CONCEPTUAL _____	21
¿Qué es la violencia?, Tipos, Indicadores, Factores de riesgo y factores de protección, ¿Cuáles son los ámbitos en que ocurre la violencia?, ¿Por qué existe?, Consecuencias, ¿Quién puede detectarla tempranamente? y ¿Quién puede intervenirla?	
TERCERA PARTE: DETECCIÓN TEMPRANA DE LA VIOLENCIA HACIA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES _____	35
¿Qué significa detectar tempranamente la violencia?, Factores de riesgo, factores de protección, Indicadores de maltrato, Principios básicos de actuación frente a una sospecha, ¿Qué hacer si la sospecha no se confirma? y ¿Qué hacer si se confirma?	
CUARTA PARTE: INTERVENCIÓN OPORTUNA DE LA VIOLENCIA HACIA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES _____	53
¿Qué significa intervenir oportunamente la violencia?, ¿Qué es el sistema rector nacional para la protección integral del niño, niña y adolescente?, ¿Cuáles son los órganos facultados para conocer y actuar ante la violencia?, ¿Quién puede denunciar?, ¿Qué pasa si no denuncia? ¿Cuál es el procedimiento adecuado?, ¿Qué es una denuncia?, ¿Qué busca? Tipos de denuncia, Formas de presentarla, ¿Cómo elaborarla correctamente?, ¿Qué hacer después de la denuncia?	
QUINTA PARTE: DIRECTORIO TELEFÓNICO DE INSTITUCIONES _____	71

PRESENTACIÓN

La violencia, en cualquiera de sus dimensiones, es inaceptable. No existe justificación alguna para tratar a un niño, niña o adolescente con violencia.

Así lo establecen las leyes en la República Bolivariana de Venezuela y así lo asumen las políticas públicas en materia de infancia y adolescencia. Sin embargo, la Defensoría del Pueblo ha observado con preocupación que siguen existiendo casos de violencia física o psicológica que comprometen la integridad y el desarrollo de niños, niñas y adolescentes.

Con la finalidad de contribuir a erradicar esta situación, la Defensoría del Pueblo presenta a continuación un Protocolo que ofrece, por un lado, nociones para detectar tempranamente la violencia con el fin de prevenirla o evitar que haga mayor daño; y por otro lado, información para facilitar la comprensión de los procedimientos que se deben seguir para salvaguardar los derechos del niño, niña o adolescente que ha sido víctima de violencia.

Finalmente, queremos destacar que este material es el resultado de una labor conjunta de técnicos comprometidos con la defensa de los derechos humanos y ha sido validado por comunidades y por diversos organismos del Sistema Rector Nacional para la Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes. Es, por lo tanto, un documento que incluye una visión integral del fenómeno de la violencia y apuesta por el trabajo coordinado entre las familias, la sociedad y el Estado, para construir un entorno de plena justicia y de Paz.

Tarek William Saab
Defensor del Pueblo
República Bolivariana de Venezuela

¿CUÁL ES EL OBJETIVO DE ESTE PROTOCOLO?

Ofrecer información útil para detectar tempranamente la violencia hacia niños, niñas y adolescentes; así como para **acceder al apoyo** de los órganos competentes en la materia, según la gravedad del caso.

El Protocolo consta de cinco partes:

Parte 1:

Marco normativo

Parte 2:

Marco conceptual

Parte 3:

Detección temprana de la violencia hacia los niños, niñas o adolescentes

Parte 4:

Intervención oportuna cuando ya ha ocurrido algún acto de violencia

Parte 5:

Directorio telefónico de instituciones que pueden ayudar

¿QUÉ ES Y QUÉ NO ES ESTE PROTOCOLO?

¿Qué es?



Orientaciones para detectar y prevenir posibles casos de violencia hacia niños, niñas y adolescentes.



Procedimientos para denunciar la violencia contra niños, niñas o adolescentes.



Referencias conceptuales para orientar nuestras acciones contra la violencia.

¿Qué no es?



Una receta que hay que seguir al pie de la letra.



Un tratado exhaustivo sobre el tema.



Un documento teórico para guardar en una gaveta.

¿A QUIÉNES VA DIRIGIDO EL PROTOCOLO?

El protocolo se dirige a servidoras y servidores públicos y a todas las personas que tienen contacto directo con niños, niñas y adolescentes.

Hablamos, por ejemplo, de:

- Madres, padres, representantes, responsables o familiares de niños, niñas y adolescentes.
- Docentes e integrantes de centros educativos.
- Personal médico o administrativo de los centros de salud.
- Servidores y servidoras públicas del Sistema Rector Nacional para la Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes.
- Voceros y voceras de los comités de protección social de niños, niñas y adolescentes de los consejos comunales, así como de las organizaciones comunitarias y vecinales que tengan contacto con niños, niñas y adolescentes.
- Integrantes de los cuerpos de seguridad del Estado (órganos receptores de denuncias, tales como las policías y el Ministerio Público).
- Trabajadores y trabajadoras que laboran en proyectos sociales relacionados con la infancia y la adolescencia.
- Personas y organizaciones interesadas en defender los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes.
- Autoridades Indígenas tradicionales.
- Jueces y Juezas de la justicia Comunal.

¿EN QUÉ CONTEXTO SURGE ESTE PROTOCOLO?

La Defensoría del Pueblo atiende a muchas personas que expresan la necesidad de manejar información clara, precisa y suficiente sobre las formas de prevenir y abordar la violencia.

Este Protocolo ha surgido como una herramienta para complementar la información transmitida oralmente por los funcionarios y funcionarias de la Defensoría del Pueblo y, a su vez, servir como material que pueda ser utilizado, retomado o compartido por cualquier persona, según las circunstancias y necesidades.

Cuando las personas o familiares de niños, niñas o adolescentes maltratados acuden solicitando orientación, frecuentemente se encuentran muy preocupadas, lo que implica que pueden estar menos receptivas y, en ocasiones, aturcidas. Por otro lado, las orientaciones ofrecidas pueden ser tan extensas y complejas que dan lugar a malos entendidos u olvidos. Por esa razón, la información escrita constituye un apoyo que ofrece ventajas para la comprensión y la retención.

La información que aquí se encuentra está organizada de forma articulada y progresiva. Es decir, a medida que se avanza en la lectura, se van contestando las dudas más frecuentes. Se utiliza un lenguaje de fácil comprensión, en la medida de lo posible sin tecnicismos ni legalismos. Por último, es importante resaltar que si bien hemos evitado las notas al pie de página, todo el contenido se sustenta en una investigación que tomó en cuenta la doctrina desarrollada por instituciones oficiales internacionales y autores con amplia experticia. Asimismo, se tomaron en consideración otros manuales y protocolos de la región como referentes.

¿CÓMO USAR EL PROTOCOLO?

✦ *Este protocolo tiene cinco partes*

① Marco Normativo

A través de este apartado podrás conocer las principales leyes y tratados internacionales que rigen la materia de niñez y adolescencia en Venezuela.

Si deseas conocer más detalles debes buscar cada documento legal y leerlo con detenimiento. Verás que el marco jurídico no solo sanciona la violencia hacia los niños, niñas y adolescentes, sino que también nos obliga a actuar frente a estos casos de manera oportuna y eficaz.

② Marco Conceptual

En este espacio encontrarás definiciones útiles para distinguir diferentes tipos de violencia; esta información te dará herramientas para prevenirla o canalizar su intervención adecuadamente.

Si conoces bien el lenguaje que denota una realidad, podrás entender mejor lo que ocurre y, en consecuencia, podrás actuar con mayor precisión y eficacia.

③ Detección Temprana de la violencia

La Detección Temprana implica identificar la aparición de un problema y actuar en los primeros momentos, a fin de evitar que se repita o cause mayor daño.

Algunos teóricos consideran la detección temprana como una modalidad de prevención. La prevención implica actuar antes de que un problema se produzca, con el fin de evitar su aparición. En este caso, el problema cuya aparición se quiere prevenir es la violencia. La prevención de la violencia involucra todas las acciones destinadas a evitar que se vulneren los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes, especialmente el derecho al buen trato y a la integridad personal.

④ Intervención Oportuna cuando ya ha ocurrido algún acto de violencia

La Intervención implica actuar cuando ya existe maltrato o la vulneración de un derecho humano.

La intervención de la violencia debe ser oportuna y adecuada. Para que la intervención sea oportuna debes tomar medidas de emergencia. Para que la intervención sea adecuada debes indagar todas las variables involucradas en el problema y actuar en la esfera individual, familiar y social del afectado o afectada.

⑤ Directorio telefónico de instituciones

En este apartado podrás encontrar las instituciones y contactos que pueden ayudarte a evitar o intervenir adecuadamente las situaciones de violencia hacia niños, niñas o adolescentes.

Encontrarás las páginas web y líneas nacionales de los órganos que pertenecen al Sistema Rector Nacional para la Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes.

PRINCIPIOS QUE ORIENTAN EL BUEN USO DE ESTE PROTOCOLO

Si existiera algún problema práctico relacionado con la aplicación del Protocolo, toma en cuenta los siguientes principios. Dicho de otra manera, nuestras acciones a favor de los niños, niñas o adolescentes deben estar siempre orientadas por el reconocimiento de las siguientes premisas:

✓ Los niños, niñas y adolescente son Sujetos de Derechos.

Ya no son considerados “objetos” de tutela (como lo eran bajo el paradigma de la Teoría de la Situación Irregular, contemplado en la antigua la Ley Tutelar del Menor de 1980), sino sujetos plenos de derechos (como lo establece la Doctrina de la Protección Integral, acogida en Venezuela con la ratificación de la Convención sobre los Derechos del Niño y la puesta en vigencia de la Ley Orgánica para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes, LOPNNA).

Esto quiere decir que no son considerados seres pasivos, ni deben ser criminalizados cuando sufren abandono, maltrato o presentan problemas de conducta. Son seres humanos activos que, por estar en crecimiento, merecen *protección integral* por parte de su familia, el Estado y la sociedad. No son “menores” incapaces de discernir o expresar su opinión, sino seres humanos que se encuentran en una etapa clave de su desarrollo. Más que una esperanza de *futuro*, son personas en el momento *presente* y, como tales, son titulares de derechos y deberes.

Hoy día sabemos, a partir de los descubrimientos de las ciencias humanas, que los niños y niñas poseen gran actividad neuronal, aún en las etapas del desarrollo en las que no han alcanzado la habilidad del lenguaje; ésto los vuelve extraordinariamente permeables a todo lo que ocurre a su alrededor. De allí que el tipo de interacción que el entorno promueva marca el desarrollo de su personalidad y el despliegue de sus potencialidades. Estamos en la obligación de respetar sus derechos humanos sin discriminación alguna. Siempre que sea posible, debemos consultar sus opiniones, perspectivas y sentires.

Asumir a las niñas, niños y adolescentes como sujetos de derecho pasa por entender que el ejercicio de sus derechos y deberes se desarrolla de forma progresiva, de acuerdo a su madurez y a la evolución de sus facultades. En este sentido, también debemos reconocer que son portadores de una responsabilidad gradual por sus actos.

✓ ***Siempre se debe tomar en cuenta el Interés Superior del Niño.***

Esto quiere decir que al momento de tomar decisiones, deben medirse y tomarse en cuenta, antes que nada, las consecuencias para el bienestar del niño, niña o adolescente. Es un error no considerar sus puntos de vista o pasar por alto alguno de sus derechos pensando que “es por su bien”.

✓ ***Debemos actuar bajo el Principio de Prioridad Absoluta.***

Esto quiere decir otorgar primacía a los niños, niñas y adolescentes en el acceso y la atención de los servicios públicos; en la protección y socorro en cualquier circunstancia; en el desarrollo preferencial de políticas públicas, así como en la disposición de los recursos necesarios para implementarlas.

✓ ***La familia, el Estado, y la sociedad son corresponsables en hacer cumplir los derechos de los niños, niñas y adolescentes.***

La familia es el espacio más idóneo para el desarrollo de los niños, niñas y adolescentes, por lo tanto, siempre que sea posible, sobre ella recae la responsabilidad directa del cuidado y la protección de esta sensible población. La obligación de la familia debe ser correspondida con la obligación de la sociedad¹ y del Estado.

✓ ***Debemos actuar bajo el Principio de No Discriminación.***

No discriminar significa asegurar la igualdad de oportunidades en el disfrute de los derechos de todos y cada uno de los niños, niñas y adolescentes. Ni las condiciones personales de ellos y ellas, ni las de sus familiares o representantes debe provocar su exclusión o discriminación. Pero si algún niño, niña o adolescente estuviera expuesto a un estado de vulnerabilidad mayor, deben desarrollarse estrategias de protección y compensación para que efectivamente le sean garantizados sus derechos.

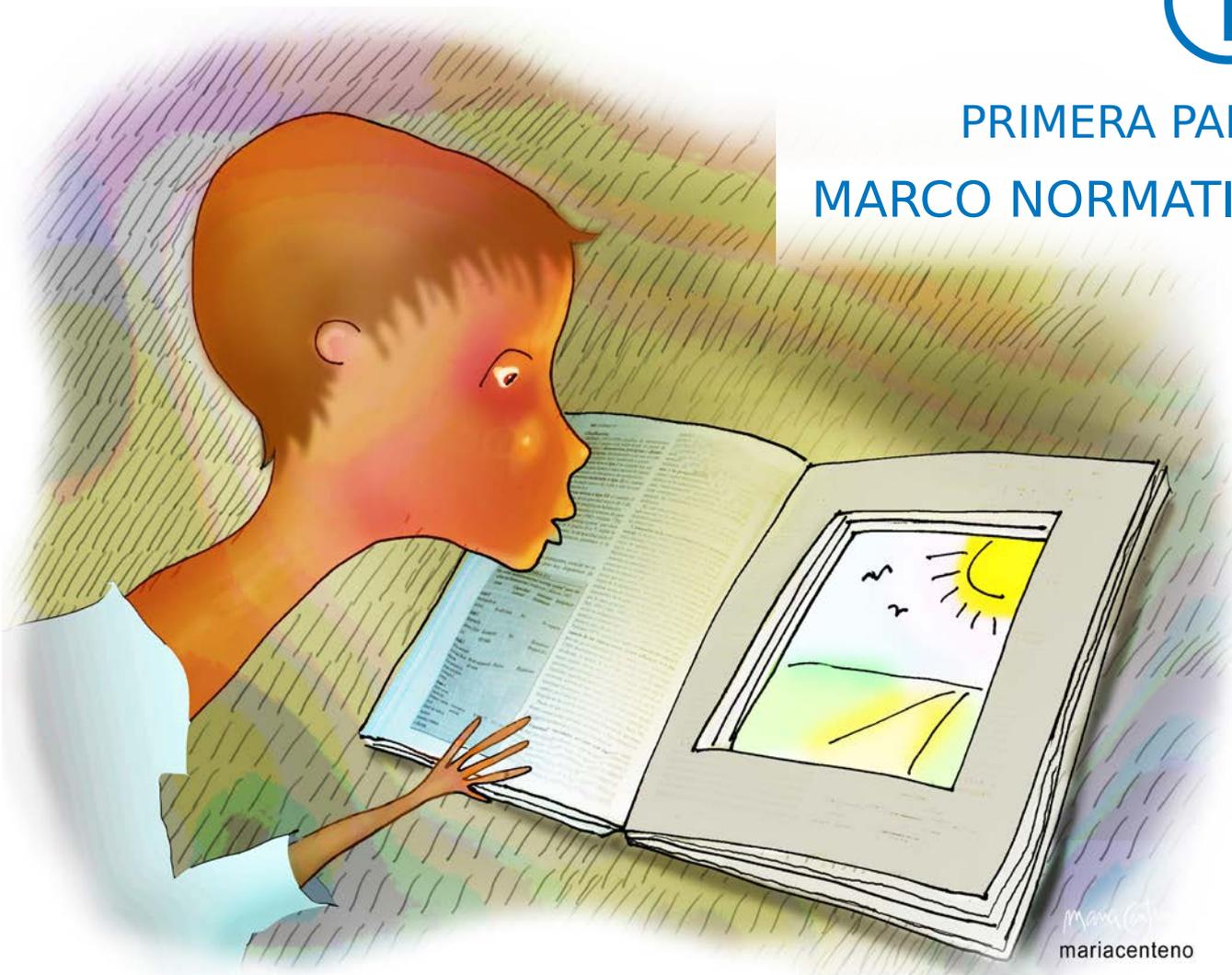
✓ ***Debemos actuar bajo el Principio de la Integralidad de los Derechos Humanos.***

Es necesario tener presente que todos los derechos tienen la misma jerarquía y valor. Son indivisibles e interdependientes; de manera que no se pueden reconocer algunos sí y otros no. La indivisibilidad de los derechos alude a su complementariedad; es decir, que la protección debe ser integral.

1. Organizaciones sociales, consejos comunales, comunidades educativas, personal de salud, vecinos y vecinas, organizaciones no gubernamentales, comunidades indígenas, otros.

1

PRIMERA PARTE
MARCO NORMATIVO



MARCO JURÍDICO INTERNACIONAL

La Convención sobre los Derechos del Niño

Es un tratado de alcance universal que fue aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1989, y ratificado por el Estado venezolano en 1990. Dicho tratado desarrolla un nuevo “paradigma de protección integral a la infancia y adolescencia”, que supera la antigua “doctrina de situación irregular” y reconoce para esta población una serie de derechos y garantías concebidos como indivisibles, irrenunciables, imprescriptibles e interdependientes. Estos derechos son ejercidos de forma personal, progresiva y conforme a la capacidad evolutiva de la persona en crecimiento. El Estado, la familia y la sociedad son corresponsables de su ejercicio pleno y efectivo, sin discriminación de ningún tipo.

Los artículos 19, 34 y 39 de la Convención

Recogen el derecho del niño o niña a vivir sin ningún tipo de violencia o maltrato, así como la obligación de los Estados Partes de garantizar este derecho.

Art. 19: Los Estados Partes adoptarán todas las medidas para proteger al niño contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual...

Art. 34: Los Estados Partes se comprometen a proteger al niño contra todas las formas de explotación y abuso sexual...

Art. 39: Los Estados Partes adoptarán las medidas para promover la recuperación física, psicológica y la reintegración social de todo niño víctima de cualquier forma de abandono, explotación o abuso; tortura u otra forma de tratos crueles, inhumanos o degradantes...

Otros instrumentos internacionales ratificados por Venezuela, relacionados con la prohibición de la violencia hacia NNA

- » Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la Venta, Prostitución Infantil y Utilización de Niños en la Pornografía.
- » Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la Participación de los Niños en Conflictos Armados.
- » Convenio 182 Sobre las Peores Formas del Trabajo Infantil y la Acción Inmediata para su Eliminación.
- » Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.
- » Convención Interamericana para la Prevención, Erradicación y Sanción de la Violencia contra la Mujer (Belém Do Pará).
- » Convención Interamericana sobre Tráfico Internacional de Menores.
- » Estatuto de Roma de la Corte Penal Internacional.
- » Venezuela ha firmado los acuerdos de la Primera y Segunda Cumbres Mundiales contra la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes, celebradas en Estocolmo, Suecia, Yokohama, Japón, y los Acuerdos de Montevideo y Uruguay, contra la Explotación Sexual Comercial y Otras Formas de Violencia Sexual a la Infancia y la Adolescencia.
- » Declaración Universal sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
- » Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

MARCO JURÍDICO NACIONAL

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

Nuestro Texto Constitucional define la organización jurídico-política de la nación venezolana como Estado democrático y social de derecho y de justicia. Esto significa que el Estado es responsable de generar condiciones para que todos y todas, sin discriminación, puedan desarrollar libremente su personalidad, dirigir su destino, disfrutar los derechos humanos y buscar su felicidad.

El artículo 78

Reconoce a los niños, niñas y adolescentes como sujetos plenos de derecho y destinatarios de una protección especial por la legislación, órganos y tribunales especializados. Sus derechos abarcan los consagrados en la propia Constitución, en la Ley Orgánica para la Protección del Niño, Niña y Adolescente, en la Convención sobre los Derechos del Niño, así como en los demás instrumentos internacionales que sobre esta materia haya suscrito y ratificado nuestro país. Tan amplio reconocimiento se traduce, entre otras cosas, en la obligación del Estado de promover la incorporación progresiva de los niños, niñas y adolescentes a la ciudadanía activa. Esta obligación la ejecuta, principalmente, a través del Sistema Rector Nacional para la Protección Integral del Niño, Niña y del Adolescente, en su carácter de rector de las políticas públicas en la materia.

De esta manera, el texto constitucional acoge los siguientes principios:

- El carácter de los niños, niñas y adolescentes como sujetos plenos de derecho y como ciudadanos;
- El papel fundamental y prioritario de las familias en la vida de los niños, niñas y adolescentes;
- La corresponsabilidad que debe existir entre el Estado, las familias y la sociedad en la protección integral de la infancia y la adolescencia;
- Los principios del Interés Superior del Niño y de la Prioridad Absoluta;
- La creación de un Sistema de Protección Integral de carácter descentralizado y participativo.

Ley Orgánica para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes (LOPNNA):

Cuando Venezuela ratificó la Convención sobre los Derechos del Niño, asumió adoptar todas las medidas —legislativas, administrativas y de cualquier índole— para dar efectividad a los derechos reconocidos a favor de la infancia y la adolescencia. Una de estas medidas consistió en adecuar la legislación nacional a los postulados y principios de la “Doctrina de la Protección Integral”. Es así como se crea la LOPNNA. Luego, este cuerpo normativo ha sido reformado en dos ocasiones transformando su denominación y varios aspectos normativos y procesales. La LOPNNA vigente se encuentra publicada en la Gaceta Oficial N° 6.185 Extraordinario del 8 de junio de 2015.

Mediante esta Ley Orgánica se desarrollan, entre otros, los principios de Interés Superior del Niño, No Discriminación, Prioridad Absoluta y Corresponsabilidad, mencionados en el apartado correspondiente a los Principios que orientan el buen uso de este Protocolo.

Los artículos 32, 32-A y 33

Tienen que ver respectivamente con los derechos a la Integridad Personal, al Buen Trato, y a la protección contra el abuso y la explotación sexual.

El artículo 91

Señala el deber y derecho de denunciar.

Art. 32 LOPNNA:

Derecho a la Integridad personal.

Comprende la Integridad física, síquica y moral. Los niños, niñas y adolescentes no pueden ser sometidos a torturas ni a otras penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.

Art. 32-A LOPNNA:

Derecho al Buen Trato.

*Comprende una crianza y educación no violenta, basada en el amor, el afecto, la comprensión mutua, el respeto recíproco y la solidaridad. **Se prohíben los castigos físicos o humillantes...***

Art. 32 LOPNNA:

Derecho a ser protegidos y protegidas contra abuso y explotación sexual.

El Estado debe garantizar programas permanentes y gratuitos de asistencia y protección integral a los niños, niñas y adolescentes.

Art. 91. LOPNNA:

Deber y derecho de denunciar...

Todas las personas tienen derecho de denunciar ante las autoridades competentes los casos de amenazas o violaciones a los derechos o garantías de los niños, niñas y adolescentes....

La LOPNNA también establece sanciones penales para la funcionaria o funcionario público, y persona en general, que someta a los niños, niñas y adolescentes a cualquier tipo de maltrato.

Para conocer estas sanciones, busca la Ley Orgánica para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes (LOPNNA) y lee la sección Cuarta.

Allí encontrarás información sobre las sanciones que se señalan a la derecha, entre otras.

SANCIONES PARA	ARTÍCULO
Tortura	253
Trato cruel o maltrato	254
Trabajo Forzoso	255
Admisión o lucro por trabajo contraindicado	256
Explotación sexual	258
Abuso sexual	259 / 260
Suministro de sustancias nocivas	263
Uso de niños, niñas y adolescentes para delinquir	264
Inclusión de niños, niñas y adolescentes en grupos criminales	265
Tráfico	266
Lucro por entrega de niños, niñas y adolescentes	267
Privación Ilegítima de libertad	268
Omisión de la denuncia	275

Otras leyes nacionales relacionadas con la prohibición de la violencia hacia niños, niñas y adolescentes

- » Ley Orgánica de Educación.
- » Ley Orgánica sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- » Ley Orgánica de los Consejos Comunales.
- » Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores.
- » Ley Orgánica del Servicio de la Policía de Investigación, el Cuerpo de Investigaciones Científicas Penales y Criminalísticas y el Instituto Nacional de Medicina y Ciencias Forenses.
- » Ley Orgánica de Pueblos y Comunidades Indígenas.
- » Ley Orgánica del Ministerio Público.
- » Ley Orgánica contra el Tráfico Ilícito y el Consumo de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas.
- » Ley Orgánica contra la Delincuencia Organizada y Financiamiento al Terrorismo.
- » Ley de Protección de Víctimas, Testigos y demás Sujetos Procesales.
- » Ley para la Prohibición de Videojuegos y Juguetes Bélicos.
- » Ley sobre Procedimientos Especiales en Materia de Protección Familiar de Niños, Niñas y Adolescentes.
- » Ley para las Personas con Discapacidad.
- » Ley para la Protección de las Familias, la Maternidad y la Paternidad.
- » Ley de Promoción y Protección de la Lactancia Materna.
- » Ley para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes en Salas de Uso de Internet, Videojuegos y otros Multimedia.
- » Norma Oficial para la Atención Integral de la Salud Sexual y Reproductiva.
- » Código Penal.
- » Código Orgánico Procesal Penal.
- » Ley Especial para Prevenir y Sancionar la Tortura y otros Tratos Crueles, Inhumanos o Degradantes.

2

SEGUNDA PARTE
MARCO CONCEPTUAL



¿QUÉ ES VIOLENCIA O MALTRATO HACIA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES?

Maltrato Infantil es cualquier acción u omisión, no accidental, que causa daño o priva de sus derechos a los niños, niñas y adolescentes.

Puede ser físico o psicológico, por acción o por omisión. A los fines de este Protocolo, violencia y maltrato es lo mismo. En el siguiente cuadro se resumen algunas categorías de interés para entender las dimensiones del maltrato infantil²:

	POR ACCIÓN	POR OMISIÓN
MALTRATO FÍSICO	<p>Agresión corporal: Golpes, pellizcos, rasguños, patadas, empujones, cachetadas, quemaduras, cortadas, mordiscos, sacudidas bruscas, tirones de cabello, jalones de oreja, palmadas, castigos físicos infligidos a niños, niñas y adolescentes.</p> <p>Abuso sexual: actos lascivos, contacto o gratificación sexual con niños, niñas o adolescente (ya sea forzado o aparentemente consentido, con contacto físico o sin él).</p>	<p>Abandono físico o Negligencia: No proporcionar al niño, niña o adolescente alimentación adecuada, ropa de acuerdo al clima; no atender sus necesidades médicas; no vigilarlo en situaciones peligrosas; no estimular su desarrollo cognitivo de acuerdo a su edad y necesidades.</p>
MALTRATO PSICOLÓGICO	<p>Agresión emocional: Despreciar, degradar, avergonzar, ridiculizar, poner apodos, comparar, humillar, aterrorizar, asustar, amenazar, discriminar, insultar, gritar, decir groserías, aislar, etiquetar, castigar con tratos ofensivos, humillantes, desvalorizados o estigmatizantes. Acoso sexual. Hacer que los niños, niñas o adolescentes presencien situaciones de violencia entre sus padres o personas adultas; usarlos para ejercer presión o chantaje. Prohibirles: el sueño o descanso, realizar sus necesidades fisiológicas y de higiene personal, el ejercicio de su derecho a la participación, recreación o educación.</p>	<p>Abandono emocional: Ignorar la presencia y demandas emocionales del niño, niña y adolescente; no expresarle afecto, cuidado y amor; dirigirle la palabra o prestarle atención solo en circunstancias indispensables e ineludibles; no supervisarlos o mostrar desinterés por sus actividades académicas o de cualquier tipo, así como no proveer de útiles y herramientas necesarias.</p>

2. Nociones tomadas de la Guía de Roles y Funciones para las Defensorías de la Niñez y Adolescencia de Bolivia. Centro Juana Azurduy y Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), pp. 66 y 67.

AGRESIÓN CORPORAL Y AGRESIÓN EMOCIONAL

Como hemos visto en la tabla anterior, el maltrato puede estar dirigido hacia el cuerpo del niño, niña y adolescente o a su psicología.

En cualquier caso se afecta el bienestar integral de la persona en crecimiento y su pleno desarrollo.

Es muy común que este tipo de agresiones se realice en contextos de crianza o educación, con la supuesta finalidad de corregir, controlar o cambiar comportamientos que resultan molestos para las personas adultas. Sin embargo, la legislación venezolana prohíbe los castigos físicos y humillantes (*Artículo 32-A de la LOPNNA*).

Se entiende por castigo físico

El uso de la fuerza, en ejercicio de las potestades de crianza o educación, con la intención de causar algún grado de dolor o incomodidad corporal con el fin de corregir, controlar o cambiar el comportamiento de los niños, niñas y adolescentes, siempre que no constituyan un hecho punible (*Artículo 32-A LOPNNA*).

Se entiende por castigo humillante

Cualquier trato ofensivo, denigrante, desvalorizador, estigmatizante o ridiculizador, realizado en ejercicio de las potestades de crianza o educación, con el fin de corregir, controlar o cambiar el comportamiento de los niños, niñas y adolescentes, siempre que no constituyan un hecho punible (*Artículo 32-A LOPNNA*).

VIOLENCIA SEXUAL

En cualquiera de sus expresiones, es considerada como la forma más brutal de ejercicio de poder del agresor o agresora contra la víctima.

La violencia sexual, en el contexto de este Protocolo, implica cualquier clase de contacto o gratificación sexual con niños, niñas o adolescentes, mediante el uso de la fuerza, chantaje, amenaza, seducción, engaño, manipulación o cualquier otra forma de coerción.

La violencia sexual puede implicar contacto físico o no y puede incluso no “parecer” una agresión.

En cualquier caso es un delito. Cualquier persona tiene el derecho y el deber de denunciarla. **La denuncia es de carácter obligatorio** para centros de salud, educativos y defensorías y demás organizaciones del Sistema Rector Nacional para la Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes.

**(Artículo 91
de la LOPNNA)**

La violencia sexual sin contacto incluye susurros, invitaciones sexuales, exposición a pornografía, exhibicionismo, y grabación o difusión de imágenes de contenido sexual de niños, niñas y adolescentes por cualquier medio.

La violencia sexual con contacto incluye tocamientos intencionados ocasionales o permanentes con intenciones eróticas (actos lascivos), penetración oral, anal o vaginal, introducción de objetos con fines lujuriosos, prostitución, pornografía, esclavitud sexual, trata y tráfico.

ABANDONO FÍSICO Y ABANDONO EMOCIONAL

El abandono, en el marco de este Protocolo, es entendido como una forma de violencia

que se manifiesta por la omisión de los cuidados necesarios para tener una vida plena.

Se entiende por abandono físico

Cuando las necesidades físicas básicas del niño, niña o adolescente (como alimentación, vestido, higiene, protección, vigilancia en las situaciones potencialmente peligrosas, educación, y/o cuidados médicos) no son atendidas temporal o permanentemente por ninguna persona de su grupo de convivencia.

Se entiende por abandono emocional

Cuando las necesidades emocionales del niño, niña o adolescente (como interacción, atención, comprensión, afecto, comunicación, juego, recreación compartida) no son atendidas por parte de, al menos, una figura adulta estable del grupo de convivencia.

¿CUÁNDO UN CASO DE VIOLENCIA ES GRAVE?

La violencia es inaceptable en cualquiera de sus formas. Para muchos estudiosos de la materia no existe violencia grave y menos grave, porque cualquier tipo de violencia causa daño. Sin embargo, a los efectos de que conozcas cuando es conveniente referir un caso a instancias judiciales, definiremos unos parámetros:

Cualquier tipo de violencia es grave cuando:

- » El deterioro de la salud del niño, niña o adolescente es notable.
- » Es repetitiva y/o la corta edad del niño o niña lo pone en extrema vulnerabilidad.
- » Deja marcas visibles, indelebles, deformaciones físicas o enfermedades.
- » Implica la pérdida de cualquier sentido, función o parte del cuerpo.
- » Deja como consecuencia el debilitamiento recurrente o permanente del niño, niña o adolescente.
- » No permite que el niño, niña o adolescente asista a la escuela y realice sus actividades cotidianas.
- » Representa un peligro inminente a su integridad personal o a su vida.
- » Conlleva dificultades para que el niño, niña o adolescente interactúe fluidamente con las personas de su entorno.
- » Cuando la violencia es sexual, es grave aunque haya ocurrido solo una vez, con o sin contacto.

¿QUÉ SON LOS INDICADORES DE VIOLENCIA O MALTRATO?

Son las manifestaciones (hechos visibles y medibles) que permiten alertar la posible existencia de maltrato hacia un niño, niña y adolescente.

Para identificar estos indicadores nos debemos preguntar: ¿Cuáles son las características que puede presentar un niño, niña o adolescente que está siendo víctima de maltrato?, ¿Qué aspectos debemos monitorear para detectar posibles casos de maltrato?

EJEMPLOS



- *Presencia de moretones, rasguños, cortadas, quemaduras, heridas, cicatrices.*
- *Ausencias escolares reiteradas y sin justificación.*
- *Miedo aparentemente injustificado.*

RECUERDA QUE:

Los indicadores no deben evaluarse de forma aislada

Aunque los indicadores nos alertan la posible existencia de violencia, no son por sí solos una manifestación de ella.

POR EJEMPLO



la presencia de un morado puede ser el resultado de una caída; las ausencias escolares pueden deberse a una enfermedad; el miedo o comportamiento defensivo puede ser producto de una patología.

Por tal motivo, los indicadores no deben evaluarse de forma aislada.

¿QUÉ SON FACTORES DE RIESGO Y FACTORES DE PROTECCIÓN?

Tanto la prevención de la violencia, como su intervención, deben dirigirse a fortalecer los factores de protección y disminuir los factores de riesgo de los niños, niñas y adolescentes. Es responsabilidad de la familia, el Estado y la Sociedad.

Los Factores de Riesgo

son condiciones cuya presencia en el entorno de un niño, niña o adolescente, incrementan la probabilidad de que ocurran situaciones de maltrato.

Por ejemplo, el consumo de drogas por parte de los padres, aumenta la probabilidad de que un niño, niña o adolescente sea víctima de violencia.

Los Factores de Protección

son condiciones o características del entorno de un niño, niña o adolescente, que contribuyen a disminuir la probabilidad de que ocurran situaciones de maltrato.

Por ejemplo, un adecuado nivel de conocimientos y sensibilidad en el personal docente es un factor que protege contra la violencia hacia los niños, niñas y adolescentes en cualquier ámbito.

¿CUÁLES SON LOS ÁMBITOS EN LOS QUE OCURRE LA VIOLENCIA?

Violencia Intra-familiar: El maltrato proviene de algún integrante (consanguíneo o no) del núcleo familiar del niño, niña o adolescente, es decir, su propia madre, padre, hermano, hermana, abuelo, abuela, tío, tía, o persona que cumpla una función de cuidado dentro del ámbito familiar. Aunque pueda parecer extraño, la familia es el ámbito en el que con mayor frecuencia ocurre la violencia.

Violencia Extra-familiar: La violencia hacia el niño, niña o adolescente proviene de alguien externo a su familia; por ejemplo: maestros o maestras, miembros de la comunidad, vecinos, vecinas, personas desconocidas, otros.

Violencia Institucional: La violencia deriva de alguna norma jurídica, procedimiento, actuación u omisión procedente de los poderes públicos, o bien de la actuación individual de un servidor o servidora pública que menoscaba o perjudica el estado emocional o bienestar físico de uno o varios niños, niñas y adolescentes. Las actuaciones individuales de un servidor o servidora pública consistirían en abusos de autoridad, negligencia o acciones violatorias de los derechos humanos.

Violencia Escolar o entre pares: También es llamado *bullying*, acoso escolar, intimidación u hostigamiento entre pares. La violencia proviene de niños, niñas o adolescentes que agreden, humillan o molestan, de manera intencional y sostenida en el tiempo, a otros u otras más vulnerables, débiles, o diferentes. El ser que sufre el acoso, al hallarse en desventaja por la desigualdad de poder con respecto a los agresores o agresoras, no puede ni sabe cómo defenderse. El acoso puede ocurrir en la escuela, a través de internet o el celular, en la comunidad, en algún transporte, o en otros espacios de convivencia entre estudiantes. Divulgar rumores, insultar, ignorar, excluir, herir física o psicológicamente, son formas de *bullying* o violencia entre pares. En ocasiones, personas adultas cometen el error de ignorar o promover esta forma de violencia.

LA VIOLENCIA ENTRE PARES EN EL ÁMBITO ESCOLAR, ES ABORDADA EN OTRO PROTOCOLO.

¿POR QUÉ EXISTE VIOLENCIA HACIA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES?

Existen muchos factores que pueden incidir, pero la raíz común de esta violencia puede encontrarse en el ejercicio de poder que ejercen las personas adultas sobre los niños, niñas y adolescentes.

Enfoque Generacional:

Las relaciones inter-generacionales están dominadas por una *concepción adulto-céntrica*, en la que las personas adultas se consideran superiores frente a los niños, niñas y adolescentes y pretenden imponer su autoridad, fuerza, decisiones y conocimientos. Los niños, niñas y adolescentes son considerados seres incompletos, irracionales, objetos de propiedad y tutela, desprovistos de capacidades y potencialidades; de los que se espera obediencia, sumisión y subordinación. Este enfoque explica por qué muchas personas “naturalizan” el uso de la violencia como método de crianza y educación. Los castigos físicos y humillantes son considerados, erróneamente, métodos válidos para disciplinar, tranquilizar, corregir, controlar o cambiar comportamientos indeseables. Expresiones populares como “la letra entra con sangre”, “más vale una paliza a tiempo”, recogen la pauta cultural legitimadora de la violencia.

Recuerda que el padre, madre o representante tiene la facultad de corregir adecuadamente al niño, niña o adolescente, sin recurrir para ello a métodos violentos. El castigo físico se encuentra prohibido legalmente.

Artículo
358
LOPNNA

Enfoque de Género:

Históricamente a las mujeres se les ha asignado un rol reproductivo y se les ha confinado a los espacios domésticos, invisibilizando sus aportes productivos y su desempeño en los espacios públicos. Por el contrario, a los hombres se les ha asociado con un rol productivo y político. Esta construcción social, que se empieza a transmitir en las primeras etapas del desarrollo, ha generado que se le otorgue, equivocadamente, menor valoración a todo lo que se percibe socialmente como femenino, lo que provoca mayor vulnerabilidad de los derechos de la mujer y mayor predisposición

a que sean víctimas de violencia y marginalidad, independientemente de su edad. El acoso sexual a las niñas o adolescentes femeninas es un claro ejemplo de violencia hacia la mujer. Esta discriminación y violencia de género se presenta también hacia niños, niñas y adolescentes cuya orientación sexual o identidad de género es distinta a la heterosexual.

Enfoque Intercultural:

Cuando se desconoce la existencia de varias culturas o se irrespeta la autodeterminación de alguna de ellas, los niños, niñas y adolescentes aumentan su grado de vulnerabilidad ante la discriminación, el racismo y la violencia.

Enfoque del manejo de conflictos:

Los conflictos son parte de la vida, pero la violencia **NO** es un camino para resolverlos. Muchas familias tienen problemas para entender y practicar el diálogo constructivo u otras formas de resolución de conflictos no violentas.

CONSECUENCIAS DE LA VIOLENCIA HACIA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

La violencia entorpece el adecuado desarrollo de la persona que la sufre y dificulta la realización plena de su vida en sociedad.

Por ello es importante evitarla, detectarla e intervenirla en cualquier etapa del ciclo vital; especialmente en la infancia y la adolescencia que es cuando las experiencias comienzan a modelar al ser humano.

La violencia durante las etapas tempranas del crecimiento deja consecuencias difíciles de reparar. Estas consecuencias pueden ser físicas, psicológicas, psiquiátricas y sociales. Dependiendo del estado de vulnerabilidad del niño, niña o adolescente, de la gravedad de las lesiones y de la reiteración de la violencia, las consecuencias pueden llegar a ser permanentes, o incluso, pueden llegar a manifestarse a largo plazo, es decir, en etapas posteriores del desarrollo.

Como si todo esto fuera poco, la violencia es un fenómeno que tiende a perpetuarse: el niño, niña o adolescente que sufre violencia suele convertirse en un adulto o adulta maltratador (cuando no procesa los conocimientos necesarios para superar sus traumas y miedos). Puede decirse entonces, que una posible consecuencia del maltrato es la prolongación social de la violencia.

¡No dejes de denunciar la violencia hacia niños, niñas o adolescentes!

¿QUIÉN PUEDE DETECTAR TEMPRANAMENTE LA VIOLENCIA PARA EVITARLA Y PREVENIRLA?

Todas y todos podemos ayudar a detectar, evitar o prevenir la violencia hacia niños, niñas y adolescentes.

No es necesario esperar a que ocurran cambios estructurales en nuestra sociedad; no hace falta que invirtamos nuestro presupuesto ni que descuidemos nuestro quehacer diario. Sea cual sea nuestra situación, podemos hacer mucho para detectar tempranamente posibles casos de violencia. Bastará aprender algunas nociones básicas (para lo cual este protocolo es una herramienta) y ejercitar nuestra capacidad de observación y nuestro compromiso al servicio de cualquier niño, niña y adolescente. Una simple acción de nuestra parte puede, literalmente, salvar la vida o la integridad de un ser humano que está en crecimiento.

¿A QUIÉN ACUDIR PARA QUE DETENGA OPORTUNAMENTE LA VIOLENCIA Y EVITAR QUE SE REPITA?

En las páginas 56 y 57 encontrarás cuáles son los órganos facultados para intervenir en los casos de violencia hacia niños, niñas o adolescentes.

Quando ha ocurrido un hecho de violencia o lo sospechamos fuertemente, debemos reportar el caso a las instituciones encargadas de la materia. En este protocolo te indicaremos a dónde debes dirigirte, según sea el caso.

3

TERCERA PARTE
DETECCIÓN
TEMPRANA DE LA
VIOLENCIA HACIA
LOS NIÑOS, NIÑAS Y
ADOLESCENTES



mariacenteno

¿QUÉ SIGNIFICA DETECTAR TEMPRANAMENTE LA VIOLENCIA?

Significa darnos cuenta, a través de la observación y la indagación, que algo puede no andar bien en la forma como es tratado algún niño, niña o adolescente; y con base en esta sospecha razonable, activar los mecanismos necesarios para evitar que la violencia efectivamente se produzca o se repita.

A continuación aprenderemos a:

Observar factores de riesgo y de protección, e indicadores de maltrato

Confirmar o descartar una sospecha sobre maltrato

Brindar información cuando no se logra corroborar la existencia de violencia

Canalizar un caso en el que se corrobore la existencia de violencia

OBSERVAR LOS FACTORES DE RIESGO

Los factores de riesgo por sí solos nunca prueban la existencia de violencia, sólo alertan sobre la probabilidad de que exista o aparezca.

Debemos estar atentos si alguna de estas condiciones se presenta en los entornos cercanos al niño, niña o adolescente:

- » Dependencia -a las drogas, al alcohol, al juego- por parte de algún miembro de la familia o cercano al niño, niña o adolescente.
- » Trastornos emocionales o mentales en alguna de las personas encargada de reconocer y responder a necesidades del niño, niña o adolescente.
- » Estilo de disciplina a través del castigo.
- » Estilo de crianza o educación excesivamente relajado.
- » Falta de paciencia u otras habilidades para la crianza o la educación.
- » Padre, madre, responsable, o persona cercana, que fue víctima de maltrato o abuso sexual en su infancia.
- » Ausencias prolongadas de los progenitores o de la persona responsable de la crianza o la educación.
- » Desatención de la familia a los llamados que hace la institución educativa, el personal médico, otras instituciones o la comunidad.
- » Desatención de la comunidad educativa u otra institución, a los llamados que hace la familia o la comunidad.
- » Persona ajena al núcleo familiar que frecuenta al niño, niña y adolescente sin explicaciones razonables.
- » Familia en crisis / Inexistencia de redes de apoyo familiar (familia aislada).
- » Persona conocida o del núcleo familiar que interactúe con actitudes inapropiadas hacia el niño, niña o adolescente que demuestre inapropiado apego.
- » Desatención de la comunidad de los casos que se presentan en su entorno.
- » Tiempo excesivamente prolongado y a solas expuesto a la televisión o/y la computadora.
- » Mucho tiempo fuera de la casa sin que la madre, padre o representante tenga información del lugar o personas con quien está.
- » Entorno comunitario peligroso, con presencia de drogas y violencia.

En la página 28 explicamos qué son los factores de riesgo

OBSERVAR LOS FACTORES DE PROTECCIÓN

Los factores de protección ayudarán a indicarle dónde puede apoyarse para que la posible víctima logre reforzar sus posibilidades de protegerse contra la violencia.

Debe observar si el niño, niña o adolescente cuenta con fortalezas en su esfera individual, familiar, escolar y/o comunitaria.

- » **Individual:** Edad suficiente para transmitir sus inquietudes. Disposición para expresar lo que piensa y siente; habilidades para comunicarse.
- » **Familiar:** Familia que mantiene una interacción social adecuada con su comunidad; abierta a las consultas e interesada en el bienestar de sus hijos e hijas. Comparte momentos de recreación con los niños, niñas y adolescentes, muestra afecto y confianza, fomenta sus habilidades personales, muestra una comunicación asertiva, resuelve conflictos a través del diálogo, ejerce una autoridad democrática, se muestra protectora y afectuosa.
- » **Escolar:** Personal docente o directivo abierto, sensibilizado e interesado por el bienestar de sus estudiantes. Disciplina basada en el diálogo. Normas de convivencia escolar respetuosas de los derechos humanos. Estrategia educativa que involucra a la familia en el proceso pedagógico.
- » **Comunitaria:** Vecinas o vecinos colaboradores. Amigos o amigas de los propios niños, niñas y adolescentes (grupo de iguales) que comparten actividades deportivas, sociales o formativas y muestran solidaridad, respeto y unión.
- » **Institucional:** Organizaciones e instituciones cercanas a la comunidad. Campañas institucionales de promoción sobre los derechos de la infancia y la adolescencia. Disponibilidad de actividades culturales, recreativas y formativas de instituciones cercanas. Apoyo técnico, especializado a niños, niñas y adolescentes con discapacidad o necesidades especiales.

En la página 28 explicamos qué son los factores de protección

OBSERVAR INDICADORES DE MALTRATO

Indicadores de Maltrato o Agresión Corporal

INDICADORES FÍSICOS	INDICADORES CONDUCTUALES
Hematomas (morados pequeños o grandes), rasguños.	Actitud defensiva y temerosa ante el contacto corporal / Excesivo apego con desconocidos.
Contusiones (no hay herida exterior pero hay quejas de dolor).	Aislamiento
Enrojecimientos.	Agresividad, lenguaje vulgar o soez.
Fracturas	Cambios bruscos en el rendimiento escolar.
Quemaduras (Tienen bordes nítidos, están ausentes de salpicaduras y su profundidad es homogénea).	Trastornos del lenguaje/ Trastornos del Sueño/ Trastornos de Alimentación /Trastornos del Movimiento/ Trastornos de conducta.
Marcas de mordeduras (reproducen la arcada dentaria humana en forma circular).	Comportamientos no adecuados a su edad cronológica.
Cortadas.	Fugas o miedo de ir al hogar.
Pinchazos.	Imagen negativa de sí mismo.
Erosiones.	Conductas agresivas en los juegos (violentos, de dominación, repetitivos o llamativamente distintos a lo habitual).
Alopecia Traumática (se identifica por diferentes larguras de pelo sin explicación aparente y significa que se ha arrancado el pelo del niño o niña de forma intencionada).	Reiteradas ausencias escolares sin justificaciones / Reiteradas inasistencias a fiestas o actividades comunitarias / Dolencias psicósomáticas.

Las lesiones físicas pueden ubicarse en zonas no habituales (alrededor del ojo, dentro de la boca, oreja, cuello, zonas laterales de la cara, labios, espalda, tórax, nalgas, muslos, área genital, otras).

En ocasiones la forma de la lesión deja una señal que reproduce la forma del objeto con el que se hizo el daño (correa, hebilla, regla, cigarrillo) y se presentan en diferentes estados de evolución y/o de cicatrización.

En la página 27 explicamos qué son los indicadores de maltrato

OBSERVAR INDICADORES DE MALTRATO

Indicadores de Maltrato o Agresión Emocional

INDICADORES CONDUCTUALES	
No fija la mirada, expresión de mirada perdida (a partir de los 4 meses de edad).	Trastornos de alimentación/ Trastornos del sueño/ Trastornos del lenguaje/ /Trastornos del movimiento/ Trastornos de conducta.
No reacciona a la voz ni responde al abrazo (a partir de los 5 meses de edad).	Dificultades para orinar o defecar (control de esfínteres).
No distingue a su madre, padre o persona cuidadora mediante la sonrisa (a partir de los 5 meses de edad).	Anomalías en el juego (No reproduce secuencias de la vida diaria en el juego, no realiza juegos interactivos, no le es fácil socializar).
Al mostrarle objetos, no intenta agarrarlos (a partir de los 7 meses de edad).	No habla de los padres o lo hace en forma de rechazo.
No reconoce su nombre ni imita gestos sencillos (a partir de los 14 meses de edad).	Irritabilidad permanente; pesimismo; agresividad.
No reconoce cuando llaman al papá, mamá o persona responsable, y no los busca (a partir de los 18 meses).	Tristeza permanente.
No señala partes de su cuerpo cuando se le indica (a partir de los 2 años de edad).	Miedo, timidez excesiva, inseguridad.
Aislamiento.	Enfermedades de origen sicosomático (dolores de cabeza, trastornos abdominales).
Bajo rendimiento escolar, o cambios bruscos en dicho rendimiento.	Los mismos indicadores conductuales de cualquier tipo de maltrato.

OBSERVAR INDICADORES DE MALTRATO

Indicadores de Abuso Sexual

INDICADORES FÍSICOS	INDICADORES CONDUCTUALES
Dificultad para caminar o sentarse; dolores corporales.	Comportamiento excesivamente reservado. Actitud defensiva y temerosa ante el contacto corporal, o por el contrario, apego inadecuado.
Ropa interior rasgada o manchada.	Retraimiento social / Dificultades para relacionarse con los compañeros y/o compañeras.
Queja por dolor o picazón en la zona genital.	Resistencia a cambiarse de ropa.
Enrojecimiento, contusión o sangrado en los genitales externos, zona vaginal, anal.	Conductas o conocimientos sexuales inadecuados, sofisticados o inusuales para la edad. Masturbación en lugares públicos.
No controla totalmente las emisiones de orina o heces (Enuresis y encopresis).	Juegos sexuales (imitación de conductas sexuales, exposición de los genitales, desnudarse, desnudar a otros, besos sexualizados).
Retención de heces o heces verdosas	Conductas eróticas.
Infecciones urinarias frecuentes (dolor o sangrado al orinar).	Cambios bruscos del rendimiento escolar.
Olores genitales fuertes o por sudoración excesiva.	Trastornos del sueño / Terrores nocturnos / Desorden de estrés postraumático.
Herpes genital, Infecciones de transmisión sexual.	Tristeza extrema / Depresión / Ansiedad.
Los mismos indicadores físicos del maltrato corporal y emocional.	Agresividad / Conductas Auto-lesivas o suicidas / Consumo de drogas.

Los mismos indicadores conductuales de los otros tipos de maltrato.

OBSERVAR INDICADORES DE MALTRATO

Indicadores de Abandono Físico y/o Emocional

INDICADORES FÍSICOS	INDICADORES CONDUCTUALES
Desnutrición, anemia, sobrepeso o peso inferior al adecuado.	Llanto constante, manifestaciones de hambre, solicitud o robo de comida.
Vestuario sucio, roto, o no adecuado al tiempo atmosférico.	Somnolencia, cansancio permanente (se duerme en clases o en cualquier lugar).
Escasa higiene corporal de forma permanente (uñas sucias, olores fuertes, mocos, piojos, manchas de sucio en la piel y la ropa).	Retraso en la adquisición de logros madurativos y problemas de aprendizaje.
Retraso en el crecimiento o desarrollo.	Tendencia a la apatía, tristeza/aburrimiento.
Ausencia o retraso importante de los cuidados médicos necesarios.	Agresividad.
Largos períodos de tiempo sin la supervisión y vigilancia de los padres o personas cuidadoras.	Autoagresión.
Repetidos accidentes domésticos debidos a negligencia por parte de los padres o personas cuidadoras.	Dice que no hay nadie que lo cuide.
Reiteradas visitas a establecimientos de salud, por emergencias.	Dificultades en el control de esfínteres.
Inasistencias injustificadas a la institución educativa.	Bajo rendimiento escolar, o cambios bruscos en dicho rendimiento.

Los mismos indicadores de los otros tipos de maltrato.

ES IMPORTANTE SABER QUE PUEDEN PRESENTARSE VARIOS TIPOS DE MALTRATO AL MISMO TIEMPO, O TODOS.

PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN FRENTE A UNA SOSPECHA DE VIOLENCIA

Los factores de riesgo y los indicadores de violencia nos alertan sobre la posibilidad de maltrato, pero no siempre son tan evidentes como para que estemos seguros. Aunque tengamos dudas es importante hacer algo, pues nuestra discreta participación puede salvar la integridad, e incluso la vida, de un niño, niña o adolescente.

Si la sospecha es fuerte o tienes alguna prueba de la existencia de maltrato:

- Debes informar a la familia del niño, niña o adolescente maltratado (si la violencia no es intrafamiliar)
- Debes remitir el caso a las instituciones encargadas de la materia (**Ver la cuarta parte de este protocolo, pág. 53**).
- Puedes apoyarte en los espacios donde has observado factores de protección.

Si la sospecha es débil o no tienes ninguna prueba de que exista maltrato:

- Puedes consultar en los espacios donde has observado Factores de Protección, para confirmar o destacar la sospecha.
- Puedes intentar generar confianza en el niño, niña o adolescente, para confirmar o descartar la sospecha.
- Debes brindar orientación al niño, niña o adolescente, cuando no se logra corroborar el maltrato.
- Debes remitir el caso a las Instituciones encargadas de la materia, cuando se corrobora el maltrato.

PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN FRENTE A UNA SOSPECHA DE VIOLENCIA

Si la sospecha es fuerte, recuerda:

Si la violencia proviene de algún miembro de la familia del niño, niña o adolescente y tratas de intervenir, es probable que tu actitud sea interpretada de manera amenazante por parte de la familia, ya que lo verá como una intromisión.

La familia puede negar la existencia del problema, puede minimizar la gravedad del maltrato, puede desviar la atención hacia otros problemas o, incluso, reaccionar de manera negativa. Por esa razón, no intentes mediar directamente con la familia, a menos que ya exista una relación previa de confianza, o a menos que pertenezcas a alguna organización (institución educativa, establecimiento de salud, organización comunitaria, otra) que respalde tu intervención y te ayude a canalizar adecuadamente la situación.

Si la violencia es extra-familiar, debes informar de inmediato a la familia.

Debes presentarte cordialmente indicando el motivo de la conversación; transmitir que tu interés es proteger al niño, niña o adolescente de un posible maltrato; no tratar de probar el maltrato con acusaciones y evitar culpabilizaciones; procurar ser empático y escuchar; no convertir la conversación en un interrogatorio; ofrecer información concreta para que el caso sea canalizado por las instituciones encargadas de la materia; y tratar de finalizar la conversación de la manera más positiva posible.



PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN FRENTE A UNA SOSPECHA DE VIOLENCIA

Si la sospecha es fuerte, recuerda:

*Debes remitir el caso a las Instituciones encargadas de la materia. Busca la **Cuarta Parte** de este Protocolo (Pág. 53).*



4

Recuerda que revelar una situación de maltrato no implica necesariamente denunciar a una persona, sino informar la situación a las instituciones competentes y trasladar la información del ámbito privado al ámbito público, facilitando así las intervenciones que permiten detener la violencia y reparar el daño causado.

PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN FRENTE A UNA SOSPECHA DE VIOLENCIA

Tanto si la sospecha es fuerte como si es débil, recuerda:

Puedes apoyarte en los espacios en que has observado factores de protección.

Cuando sospechas de un caso de violencia puedes consultar o pedir apoyo, discretamente, al personal que labora en la Escuela donde estudia la posible víctima de maltrato; a las personas que laboran en las organizaciones cercanas a su lugar de residencia; a sus amigos o amigas, o a su propia Familia, según observes fortalezas y receptividad.

En la página 28 y 38 explicamos qué son los factores de protección.

Recuerda que en toda ocasión debes ser prudente con la información; únicamente se trata de una preocupación legítima por el bienestar de un niño, niña o adolescente.

PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN FRENTE A UNA SOSPECHA DE VIOLENCIA

Si la sospecha es débil, recuerda:

*Puedes intentar generar confianza en el niño, niña o adolescente para confirmar o descartar la sospecha, pero debes tomar en cuenta que: con frecuencia, los niños, niñas y adolescentes que han sido maltratados se sienten culpables; temen las consecuencias que esta situación pueda tener y si el agresor o agresora es parte de su familia, los sentimientos pueden llegar a ser muy confusos. Por esa razón **debes limitarte a escuchar lo que él o ella quiera contarte, sin juzgarle ni interrogarle.** Recuerda en todo momento que el objetivo no es obtener una comprensión absoluta de los hechos, sino simplemente apoyar al niño, niña o adolescente para que pueda canalizar y resolver su situación. **El mensaje más importante que debes transmitirle es que tiene derecho a recibir protección y atención** y que harás lo posible por brindársela inmediatamente. Solo si logras darle seguridad sobre la protección que puede recibir, podrá confiar y confirmar si existe alguna situación de maltrato. **Basta con la sospecha de violencia hacia un niño, niña o adolescente para que estimemos la mejor forma de otorgarle la debida protección.***

SI VAS A CONSULTAR EL SENTIR DE UN NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE LEE CON DETENIMIENTO LOS CONSEJOS DE LA SIGUIENTE PÁGINA



PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN FRENTE A UNA SOSPECHA DE VIOLENCIA

Si vas a intentar conversar con el niño, niña o adolescente para confirmar o descartar una sospecha, recuerda:

Habla con el niño, niña o adolescente solo en la medida que él o ella acceda a la conversación. Puedes comenzar hablando sobre cualquier tema de su interés; si llegado el momento se niega a hablar de su situación personal, no debes interrogarle o presionarle bajo ningún concepto.

- Si es posible, crea con él o ella un ambiente de confianza, respeto y relajación, permitiendo que se exprese de la manera que le resulte más cómoda (pintando, jugando, hablando).
- Respeta en todo momento los límites que el propio niño, niña o adolescente marque.
- Explícale con un lenguaje cercano y accesible a su edad, por qué y para qué quieres hablar con él o ella. El mensaje más importante que debes transmitirle es que tiene derecho a recibir protección y atención.
- Debes asegurarte que sepa que, sea lo que sea que le haya ocurrido o lo que haya hecho, es víctima de una situación. No debe sentir vergüenza o temor a las consecuencias.
- Recuérdale que no está obligado a dar información que no desea dar y que aun así tiene derecho a recibir protección.
- No debes negar la posibilidad de que el hecho violento haya ocurrido, utilizando frases como “¿estás seguro/a?”, “¡no puede ser!”, “¿no te lo estarás inventando?” No olvides que los niños, niñas o adolescentes no suelen inventar historias de agresión hacia ellos o ellas, a menos que las hayan visto o vivido.

- Evita mostrar sorpresa, reproche o rechazo ante lo que te diga. No necesitas estar de acuerdo con sus acciones para reconocer su necesidad de atención y protección.
- Muestra empatía. Expresiones como “siento que eso te haya sucedido”, “no tienes la culpa de lo ocurrido” pueden ser adecuadas.
- Dile que no debe sentirse culpable por indicar quién la/lo ha maltratado; explícale que eso no es “acusar” a alguien sino pedir ayuda.
- Muéstrate positivo y transmite confianza en que las cosas irán bien.
- No pidas que repita su historia frente a otras personas.
- No sugieras posibles respuestas.
- Ofrece respuestas claras a sus dudas o interrogantes.
- Por último, recuerda que en la mayoría de los casos de maltrato infantil los agresores o agresoras son los padres, madres, personas cuidadoras o alguien cercano al entorno familiar. Si ese es el caso, el niño, niña o adolescente se ve inmerso en un conflicto entre el sufrimiento que le provoca el maltrato y el afecto que siente por esa persona a quien quiere. Para ningún niño, niña o adolescente es fácil aceptar y asumir que está siendo maltratado por quien dice quererle.
- Si el niño, niña o adolescente es víctima de violencia sexual puede incluso estar bajo la amenaza de sufrir represalias si habla del asunto. Por esto es importante lograr generar un ambiente de confianza.
- Aunque el niño, niña o adolescente se contradiga en la narración del maltrato que sufre, no debe desestimarse la información que proporciona.
- Recuerda que no debes hacer el papel de detective o psicólogo; no es a ti a quien corresponde investigar o tratar el caso a fondo. No esperes una amplia explicación sobre su situación. No le atosigues ni presiones. Basta una señal por parte del niño, niña o adolescente indicando que necesita ayuda, para que debas brindársela.

LA CONFIANZA SE GANA PROGRESIVAMENTE, POCO A POCO

¿QUÉ HACER SI LA SOSPECHA NO SE CONFIRMA?

Si no se obtuvo confirmación de la existencia de una situación de maltrato, pero aún permanece la sospecha, todavía hay algo importante que debes hacer:

► Brindar información

Podemos brindar información **al propio niño, niña o adolescente, según su edad y desarrollo.**

Podemos brindar información **en los espacios en que se observaron factores de protección.**

Dos mensajes centrales deben quedar claros:

Todo niño, niña y adolescente tiene derecho a vivir libre de violencia; así como a sentir seguridad y exigir protección.

Dónde debe acudir para recibir apoyo. (VER la Cuarta Parte de este Protocolo, Pág. 53).

¿QUÉ HACER SI LA SOSPECHA NO SE CONFIRMA?

¡Recuerda!

Debes brindar información.

Si no existe riesgo alguno, lo peor que pasará es que la información resulte impertinente; pero si en verdad existe un riesgo y el niño, niña o adolescente no habló por temor o vergüenza, es de fundamental importancia que sepa qué puede hacer para recibir ayuda. Por tal motivo, lo mejor es brindar esta información de manera directa, sin temor a ofender con la duda.

Puedes decir que hay una información que deseas brindarle, para que se transmita a los niños, niñas y adolescentes que la requieran.

Si tú mismo formas parte de una institución vinculada a los derechos de la infancia y la adolescencia, debes ofrecer la posibilidad de que te vuelvan a contactar en el futuro, en caso de que reconozcan la existencia de maltrato.

Recuerda que la protección a niños, niñas y adolescentes no es solo un derecho de ellos y ellas, sino una obligación de toda servidora y servidor público. Cuentas con marcos jurídicos que apoyan tu decisión de actuar.

No tengas temor a equivocarte. Más vale brindar información de más, que dejar a una posible víctima sin atención.

¿QUÉ HACER SI LA SOSPECHA SE CONFIRMA?

Si confirmas la existencia de maltrato a través del testimonio del niño, niña o adolescente o a través de cualquier otro medio, debes remitir el caso a las Instituciones encargadas de la materia, a través de una denuncia.

A continuación te indicamos cómo hacerlo.



4

CUARTA PARTE
INTERVENCIÓN
OPORTUNA DE LA
VIOLENCIA HACIA
LOS NIÑOS, NIÑAS Y
ADOLESCENTES



¿QUÉ SIGNIFICA INTERVENIR OPORTUNAMENTE LA VIOLENCIA?

Intervenir la violencia oportunamente implica que, cuando identificas que un niño, niña o adolescente es víctima de cualquier tipo de violencia, te movilizas para lograr que los entes encargados de la materia dicten medidas para su protección, establezcan responsables y, de ser necesario, apliquen sanciones penales.

Las instituciones encargadas de la materia son las que forman parte del Sistema Rector Nacional para la Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes o están en íntima relación con él. Estas instituciones actuarán en la esfera individual, familiar y social de la víctima de violencia, a fin de restituir sus derechos humanos.

A continuación aprenderemos a:

Entender qué es el Sistema Rector Nacional para la Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes y cuáles son los órganos y servicios facultados para conocer los casos de violencia hacia niños, niñas y adolescentes.

Distinguir los procedimientos que debes seguir según el tipo de violencia que hayas identificado.

Elaborar correctamente una denuncia.

¿QUÉ ES EL SISTEMA RECTOR NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN INTEGRAL DE NNA?

Es el conjunto de órganos, entidades y servicios que

✓ Formulan
✓ Orientan

✓ Coordinan
✓ Supervisan
✓ Controlan

✓ Integran
✓ Evalúan

Para la protección y atención de **todos los niños, niñas y adolescentes**

Las políticas, programas y acciones de interés público **a nivel Nacional, Estatal y Municipal**

Estos Órganos son (Artículo 119 LOPNNA)

- Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes. Actualmente Ministerio del Poder Popular del Despacho de la Presidencia y Seguimiento de la Gestión de Gobierno, específicamente el Viceministerio para la Suprema Felicidad Social del Pueblo.
- Instituto Autónomo Consejo Nacional de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (IDENNA). Sede nacional y sedes regionales.
- Consejos de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes y Consejos de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes.
- Tribunales de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes y Sala de Casación Social del Tribunal Supremo de Justicia.
- Ministerio Público.
- Defensoría del Pueblo.
- Servicio Autónomo de la Defensa Pública.
- Entidades de Atención.
- Defensorías de Niños, Niñas y Adolescentes.
- Los Consejos Comunales y demás formas de organización popular.

¿CUÁLES SON LOS ÓRGANOS FACULTADOS PARA CONOCER Y ACTUAR ANTE LA VIOLENCIA HACIA NNA?

Los Órganos facultados para recibir denuncias de violencia hacia niños, niñas y adolescentes son parte del Sistema Rector Nacional descrito en la página anterior, o bien, son órganos del Sistema Judicial y trabajan en estrecha relación con él.

Puedes acudir a los siguientes órganos y servicios:

» **Ministerio Público.**

» **Consejos de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes.**

» **Defensorías de Niños, Niñas y Adolescentes.**

» **Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas - CICPC**
(División de Protección en materia de niños, niñas y adolescentes).

» **Órganos de Policía.**

» **Juzgados de Paz.**

» **Tribunales de Municipios donde no existan los antes mencionados.**

¿CUÁL ES EL ÓRGANO MÁS ADECUADO?

Cualquiera de los órganos y servicios señalados en la página anterior está facultado para conocer casos de violencia hacia niños, niñas y adolescentes, pero el procedimiento será más rápido si optas por alguno, tomando en cuenta el tipo de la violencia que has identificado.

Recuerda que debemos velar porque el lugar al que derives el caso sea el más apto para ayudar al niño, niña o adolescente.

(*) En la página 26 indicamos cómo saber cuando la violencia es GRAVE

- Si la violencia es grave o repetitiva.
- Si existe deterioro de la salud del niño, niña o adolescente.
- Si la agresión es sexual (aunque haya ocurrido sólo una vez).
- Si los adultos responsables del cuidado padecen algún trastorno grave (drogodependencia, alcoholismo, pedofilia, trastornos psiquiátricos).
- Si existe riesgo vital inminente o amenaza grave a la integridad física del niño, niña o adolescente.
- Si un hecho de violencia está ocurriendo o acaba de ocurrir (se denomina FLAGRANCIA).

- Ministerio Público.
- Consejos de Protección.
- CICPC.
- Órganos de Policía.
- Tribunales (en los municipios en que no existan los antes mencionados).

- Si la agresión no reviste gravedad ni ha ocurrido en repetidas ocasiones.
- Si la forma de violencia no es grave y los agresores muestran disposición a recibir apoyo para superar el problema denunciado.

- Consejos de Protección.
- Defensorías de Niños, Niñas y Adolescentes.
- Juzgados de Paz.

¿QUIÉN PUEDE INTERPONER UNA DENUNCIA?

Cualquier persona que identifique una presunta situación de violencia puede acudir directamente a los órganos y servicios señalados y formular una denuncia (Artículo 91 LOPNNA).

Entonces, pueden poner la denuncia:

La denuncia es un acto público, mediante el cual nos declaramos en protesta contra el abuso cometido.

- » El niño, niña o adolescente agredido.
- » La madre, padre, familiar o persona responsable del cuidado.
- » Los trabajadores y trabajadoras de escuelas, planteles y centros de educación.
- » Los trabajadores y trabajadoras de servicios y centros de salud.
- » El personal que labora en las entidades de atención.
- » El personal de las Defensorías de Niños, Niñas y Adolescentes.
- » Voceros y voceras de consejos comunales u otras organizaciones.
- » Cualquier persona o grupo de personas que lea este protocolo y conozca un hecho de violencia

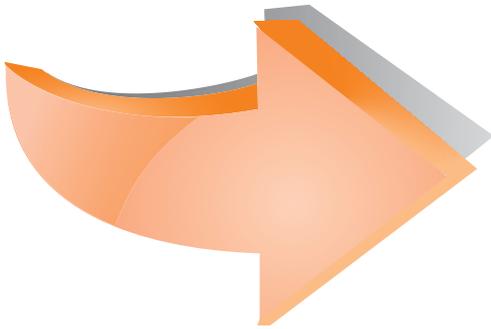
RECUERDA QUE EN UN CASO DE VIOLENCIA, NINGÚN FUNCIONARIO O FUNCIONARIA PUEDE INTENTAR CONCILIAR CON QUIEN AGREDE, YA QUE LA VIOLENCIA NO SE CONCILIA, DEBE SER INTERVENIDA Y HACERSE JUSTICIA.

¿QUÉ PASA SI NO DENUNCIAS UN CASO DE VIOLENCIA HACIA UN NNA?

**Art. 275
LOPNNA**

Si no denuncias, te conviertes en corresponsable directo de la violencia hacia el niño, niña o adolescente.

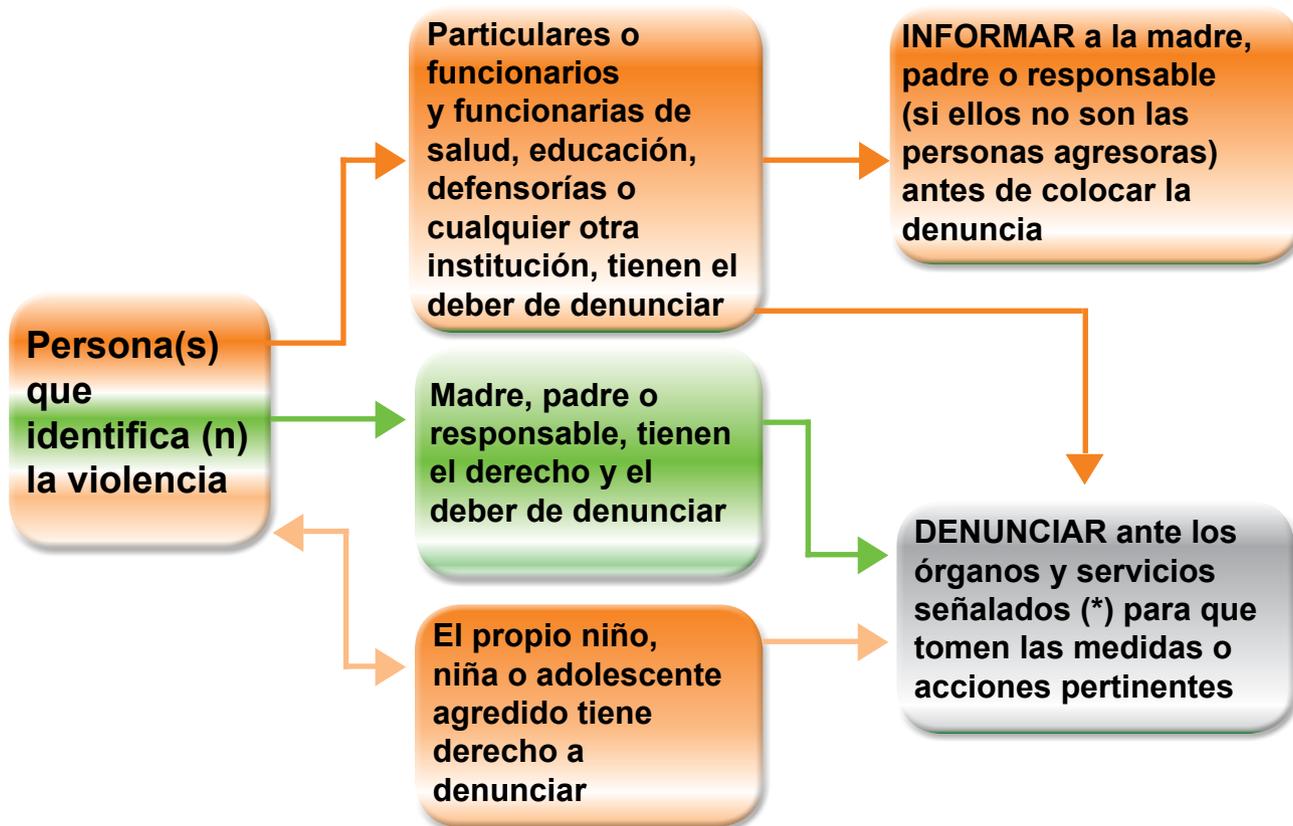
Esta es la falta en la que incurres:



“Quien estando obligado u obligada por Ley a denunciar un hecho del que haya sido víctima un niño, niña o adolescente, no lo hiciere inmediatamente, será penado o penada con prisión de tres meses a un año.”

¿CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO PARA INTERPONER UNA DENUNCIA?

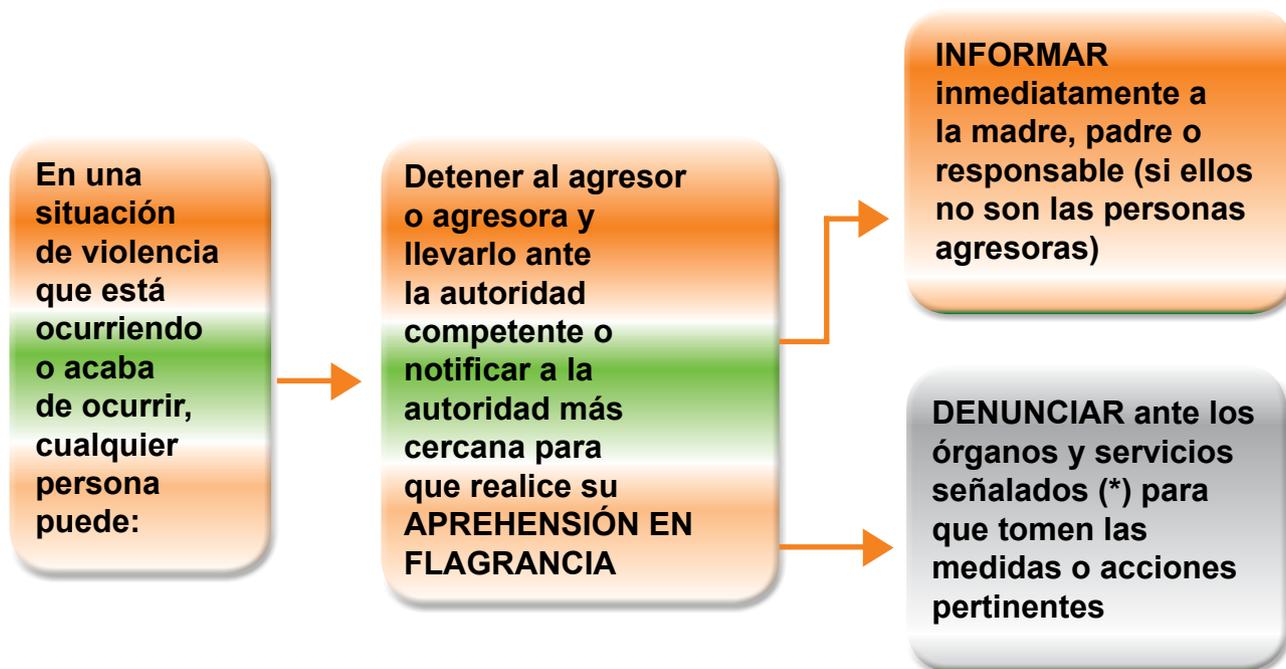
Sigue la ruta



(*) En la página 56 y 57 encuentras cuáles son los órganos y servicios facultados para conocer y actuar ante casos de violencia hacia niños, niñas y adolescentes.

¿CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO PARA INTERPONER UNA DENUNCIA?

Si la situación de violencia está ocurriendo o acaba de ocurrir (Se conoce como FLAGRANCIA)



(*) En la página 56 y 57 encuentras cuáles son los órganos y servicios facultados para conocer casos de violencia hacia niños, niñas y adolescentes.

¿QUÉ ES EXACTAMENTE UNA DENUNCIA?

Cualquier denuncia de violación de derechos humanos es un acto público, mediante el cual nos declaramos en protesta contra el abuso cometido.

Es un mecanismo legal que tiene la finalidad de activar el Sistema de Administración de Justicia para lograr la reivindicación de un derecho o conjunto de derechos. Al mismo tiempo la denuncia nos permite movilizar a otras personas que pueden compartir la misma demanda de justicia o demandas similares. La denuncia consiste en dar testimonio de las agresiones, buscar establecer responsabilidades y propiciar la aplicación de las sanciones que correspondan.

Denunciar nos permite eliminar progresivamente la impunidad, contrarrestar la cultura del silencio y la complicidad, así como aportar para el fortalecimiento de la Democracia.

¿QUÉ BUSCA UNA DENUNCIA SOBRE VIOLENCIA HACIA NNA?

- » Proteger al niño, niña o adolescente, a través del establecimiento de medidas de protección o medidas preventivas.
- » En los casos de violencia intrafamiliar la denuncia facilitará que los responsables reciban ayuda para recuperar su capacidad de crianza y convivencia.
- » La denuncia permitirá identificar a los responsables y establecer las sanciones a que hubiera lugar.

MEDIDAS DE PROTECCIÓN, Artículo 125 de la LOPNNA:

Las medidas de protección son aquellas que impone la autoridad competente cuando se produce en perjuicio de uno o varios niños, niñas o adolescentes individualmente considerados, la amenaza o violación de sus derechos o garantías, con el objeto de preservarlos o restituirlos.

La amenaza o violación a que se refiere este Artículo puede provenir de la acción u omisión del Estado, la sociedad, los particulares, el padre, la madre, representantes, responsables o de la propia conducta del niño, niña o del adolescente.

MEDIDAS PREVENTIVAS, Artículo 322 de la LOPNNA:

...el juez o jueza debe dictar medidas preventivas de carácter inmediato que sean necesarias para garantizar los derechos a la vida, a la salud, a la integridad personal o la educación de los niños, niñas y adolescentes, cuando exista una amenaza grave e inminente o una violación contra estos derechos y conste prueba que constituya, al menos, una presunción grave de estas circunstancias.

TIPOS DE DENUNCIA



Denuncia ante Órganos Receptores de Denuncia (ORD):

Es la denuncia que da pie a iniciar una investigación para promover acciones penales contra el agresor o agresora. Este tipo de denuncia se realiza, generalmente en casos de violencia grave, ante el **Ministerio Público**, el Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas (CICPC), los Órganos de Policía y los Tribunales de los Municipios donde no existan los órganos anteriormente mencionados.



Denuncia ante Órganos o Servicios de Interés Público del Sistema Rector Nacional para la Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes:

Es la denuncia mediante la cual notificas a los **Consejos de Protección**, las Defensorías de Niños, Niñas y Adolescentes, u otras instancias como los Juzgados de Paz, para que investiguen un presunto caso de violencia hacia un niño, niña o adolescente y garanticen inmediatamente medidas de protección para la víctima.

FORMAS DE PRESENTAR LA DENUNCIA



Verbalmente:

Los o las denunciantes deben dirigirse a los órganos facultados para conocer casos de violencia. Allí se les entrevistará y se levantará un acta firmada por la funcionaria o funcionario que la reciba.



Por escrito:

En los órganos facultados para conocer casos de violencia, se consigna un documento legible firmado por quién denuncia o por una persona apoderada con facultades para hacerlo.



Registro del Acto de Denuncia:

La denuncia debe ser firmada por quién la presenta y por el funcionario o funcionaria que la recibe. Tanto al presentar la declaración como en el conjunto de actuaciones que se realicen durante el proceso, debemos solicitar copia sellada o registro de la denuncia para poder tener respaldo de todas las actuaciones. Todos los organismos del Estado están obligados a certificar cualquier acto que presentemos ante ellos.

¿CÓMO ELABORAR CORRECTAMENTE UNA DENUNCIA?

Comúnmente, se tiene la idea de que para presentar una denuncia de violencia se requieren pruebas de la comisión del delito y un informe médico o psicológico que certifique lo ocurrido; esto es falso, la ley no establece este requisito. Además, no siempre se cuenta con los elementos de prueba al momento de colocar la denuncia.

Obviamente, si se tiene alguna prueba al momento de colocar la denuncia se recomienda presentarla,

**pero es importante
saber que**

**una prueba no es
un requisito indispensa-
ble. Con la denuncia se inicia
el proceso de investigación,
que es el que va a determinar
la existencia de pruebas y la
comisión del delito.**

¿CÓMO ELABORAR CORRECTAMENTE UNA DENUNCIA?

Es necesario asumirla con seriedad y buscar que cumpla las siguientes características que le otorgan credibilidad (Artículo 271 LOPNNA).

» **Veracidad:**

La denuncia debe ajustarse a los hechos con la máxima fidelidad posible, evitando toda exageración, manipulación o modificación de la información.

» **Fundamentación:**

La denuncia se fortalece si tiene un adecuado respaldo legal, es decir, si logras citar los artículos de las leyes que aplican a los hechos. Recuerda que la 1^{era} Parte de este Protocolo te ofrece información sobre el Marco Normativo para los casos de violencia hacia niños, niñas y adolescentes. En la 2^{da} Parte puedes encontrar información para que tu denuncia tenga fundamentación conceptual.

» **Precisión:**

La información de la denuncia debe ser detallada y clara, pero al mismo tiempo concisa. Debes evitar las contradicciones y tener un discurso sólido, capaz de convencer a quienes deben procesar la denuncia.

» **Orden:**

Debes intentar que la información esté organizada para facilitar su comprensión.

¿CÓMO ELABORAR CORRECTAMENTE UNA DENUNCIA?

Es recomendable tener clara la siguiente información

- * Nombre, apellido, N° de cédula de identidad, domicilio, ocupación, teléfono, correo electrónico o cualquier otro dato de ubicación de la persona que denuncia (**que puede que no sea ni conozca de trato al niño, niña o adolescente afectado por la violencia**).
- * Datos del niño, niña o adolescente afectado por la violencia (incluyendo, de ser posible, nombres, apellidos, N° de cédula de identidad, edad, sexo, ocupación, lugar de residencia o estudio y cualquier otro dato importante).
- * Narración descriptiva del hecho o los hechos de violencia que se denuncian (**incluyendo, de ser posible, quiénes lo han cometido y quienes lo han presenciado o tienen noticia de él**).
- * El petitorio, es decir, qué es lo que estamos solicitando ante el órgano en el cual estamos denunciando.
- * Para fortalecer la credibilidad de la denuncia podemos incluir testimonios de testigos o fotografías que ilustren aspectos de la situación denunciada.

NO ES UNA RECETA A SEGUIR AL PIE DE LA LETRA. SI NO TIENEN ALGÚN DATO, TAMBIÉN PUEDES DENUNCIAR.

¿QUÉ DEBES HACER DESPUÉS DE PONER LA DENUNCIA?

El proceso de denuncia no culmina con la declaración oral o escrita ante las autoridades. Para asegurar que avanza hacia buen término, es fundamental armarse de paciencia y asegurar su seguimiento.

Para ello es conveniente elaborar un plan de visitas ante el órgano donde hayas presentado la denuncia y abrir un archivo con toda la información:

registro de todas las acciones realizadas, respuestas obtenidas, contactos, documentos, correspondencia. En esta etapa la sistematización de la información juega un papel clave, así como tu constancia en el seguimiento.

Si el órgano ante el cual has puesto la denuncia no responde oportunamente y según los lapsos previstos, debes dirigirte a la



5

QUINTA PARTE
DIRECTORIO
TELEFÓNICO DE
INSTITUCIONES



Ministerio Público

Portal oficial: <http://www.mp.gob.ve>

Teléfono: 0800-FISCA-00 = 0800-34722-00 / 0800-BULLING = 0800-2855464

Instituto Autónomo Consejo Nacional de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes

Portal oficial: <http://www.idena.gob.ve>

Teléfonos: 0800-LOPNNA = 0800-567662 / 0800-IDENNA = 0800-433662

Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas

(División de Investigaciones y Protección en Materia de Niños, Niñas, Adolescentes, Mujer y Familia)

Portal oficial: <https://www.cicpc.gob.ve>

Teléfonos: (0212) 242.72.24 / 0800-CICPC-24 = 0800-24272-24

Correo electrónico: denuncia@cicpc.gob.ve

Servicio Autónomo de la Defensa Pública

(Protección de Niños, Niñas y Adolescentes)

Portal Oficial: <http://www.defensapublica.gob.ve>

Teléfonos: 0800-DEFENSA = 0800-3333672 / (0212) 505.19.36 / 505.19.34

Defensoría del Pueblo

Portal oficial: <http://www.defensoria.gob.ve>

Teléfono: 08000-PUEBLO = 08000-783256

Para recibir el teléfono o dirección de Consejos de Protección y Defensorías de Niños, Niñas y Adolescentes a nivel nacional, puedes llamar a la Defensoría del Pueblo:

DIRECTORIO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

DELEGADAS ESTADALES

AMAZONAS

Avenida Evelio Roa, Edificio Wayumi, Piso 1
Municipio Atures. Puerto Ayacucho
Telefax: (0248) 521.04.46 / 521.31.14
damazonas@defensoria.gob.ve

ANZOATEGUI (Sede BARCELONA)

Calle Carabobo con calle La Marina, frente
a la plaza Rolando,
Al lado del Teatro Cajigal, en el Casco Central de la
Ciudad de Barcelona.
Telefax: (0281) 275.25.36 / 277.88.97
danzoategui@defensoria.gob.ve

ANZOATEGUI (Subsede EL TIGRE)

Avenida Francisco de Miranda, entre Calle 4 Norte
y 5 Norte, Zona Sur del Tigre,
Distrito Simón Rodríguez
Telefax: (0283) 226.23.22 / 226.24.99
dtigre@defensoria.gob.ve

APURE

Calle Bolívar, Esquina con Calle Miranda (a media
cuadra del Banco de Venezuela). San Fernando.
Telefax: (0247) 342.19.31 / 342.05.36
dapure-fer@defensoria.gob.ve

APURE (Subsede GUASDUALITO)

Carrera Urdaneta, entre Calles Cedeño y Vázquez,
Guasualito.
Telefax: (0278) 332.12.56
dapure-gua@defensoria.gob.ve

ARAGUA

Centro Comercial Coche Aragua I, locales 6 y 7,
Av. Intercomunal Maracay – Tumeró, con av.
Doctor Montoya, Centro Agrario la Morita I,
Municipio Mariño
Teléfonos: (0243)- 268.48.77 / 268.49.08
daragua@defensoria.gob.ve

ÁREA METROPOLITANA DE CARACAS

Edificio Defensoría del Pueblo, Plaza Morelos
Avenida México, Caracas, Distrito Capital
Teléfonos: (0212) 507.70.06 / 507.70.40 /
Fax: 507.70.25
dmetropolitana@defensoria.gob.ve

BARINAS

Edificio Marielisa, N° 4-51,
Av. Andrés Varela entre Calles
5 de julio y Arzobispo Méndez.- BARINAS
Telefax: (0273) 532.02.52 / 533.59.43
dbarinas@defensoria.gob.ve

BOLÍVAR

Centro Comercial Don Lucio, Local N° 07,
Avenida Libertador
Ciudad Bolívar.- Edo. Bolívar
Telefax: (0285) 631.55.99 / 631.53.72
dbolivar-b@defensoria.gob.ve

BOLÍVAR (Subsede PUERTO ORDAZ)

Centro Cívico de Puerto Ordaz, final del
Estacionamiento del
Hotel Rasil (al lado de la Barbería Tony)
Puerto Ordaz.
Telefax: (0286) 923.19.35
dbolivar-a@defensoria.gob.ve

CARABOBO

Urb. Los Colorados, Avenida Andrés Eloy Blanco,
Local N° 112-201 (al lado de la Tienda Vacaciones)
Parroquia San José, Municipio Valencia. Valencia.
Teléfonos: (0241) 825.94.05 / 825.94.88
dcarabobo@defensoria.gob.ve

COJEDES

Calle Manrique entre Calles Salías y Urdaneta,
a dos cuadras de la Plaza Bolívar de Cojedes.
San Carlos.
Telefax: (0258) 251.70.78 / 251.94.86
dcojedes@defensoria.gob.ve

DELTA AMACURO

Calle Bolívar N° 54, frente al Colegio de Abogados.
Tucupita.
Telefax: (0287) 721.64.11 / 721.07.66
ddelaamacuro@defensoria.gob.ve

FALCON

Edif. Masada, Planta Baja. Av. Manaure,
entre Plaza El Tenis y el Edificio
del Ministerio Público. Coro.
Teléfono: (0268) 251.79.96
dfalcon@defensoria.gob.ve

GUARICO:

Edificio Don Enrique, Planta Baja, Av. Los Llanos,
(frente a la Farmacia Capital y diagonal al
Ministerio Público)
SAN JUAN DE LOS MORROS
Telefax: (0246) 431.89.35
dguarico@defensoria.gob.ve

GUARICO (Subsede VALLE DE LA PASCUA)

Ed. Doña Pura, Piso 1, Locales N° 08 y 09, Av.
Rómulo Gallegos (cerca del Banco Nacional
de Crédito y Depósitos de la Coca Cola).
Municipio Leonardo Infante
Telefax: (0235) 341.04.71 / 341.22.14
dguarico-val@defensoria.gob.ve

LARA

Edif. PROLARA, Planta Baja,
Carrera 21 entre Calles 23 y 24
Barquisimeto.
Telefax: (0251) 232.29.82 / 232.61.17
dlara@defensoria.gob.ve

MERIDA

Sede INAM, Entrada Sur, Av. Urdaneta, frente al
Instituto Universitario Dr. Cristóbal Mendoza)
Municipio Libertador. Mérida
Telefax: (0274) 262.06.75 / 262.21.71
dmerida@defensoria.gob.ve

MIRANDA (Sede LOS TEQUES)

Edif. LILIPINA, Planta Baja, Locales N°1 y N° 02,
Av. Bolívar (Al lado de la Alcaldía del Municipio
Guacaipuro) Los Teques.
Telefax: (0212) 323.87.92 / 322.50.44
d-miranda@defensoria.gob.ve

MIRANDA (Subsede GUARENAS-GUATIRE)

Calle Macaira, Casa N° 18, (subiendo por CORP
BANCA), Municipio Zamora.- Guatire
Telefax: (0212) 344.30.79 / 342.17.22
dguatire@defensoria.gob.ve

MIRANDA (Subsede CHARALLAVE)

Avenida Bolívar, cruce con Calle Lourdes, Centro
Comercial Residencial Charallave, Torre E, Local N°
8, (frente a la CANTV). Charallave
Telefax: (0239) 248.61.37 / 248.90.26
dcharallave@defensoria.gob.ve

MONAGAS

Calle Monagas, cruce con Calle Sucre, Edificio
Contraloría General, Planta Baja (frente a la Plaza
Bolívar). Maturín
Telefax: (0291) 642.02.23 / 642.17.73
dmonagas@defensoria.gob.ve

NUEVA ESPARTA

Calle Girardot con Calle Santa Isabel,
Edificio Centro Empresarial La Asunción,
Locales N° 3 y N° 4. La Asunción.
Telefax: (0295) 242.25.89 / 242.24.32
dnueva-esparta@defensoria.gob.ve

PORTUGUESA

Carrera 4, con Esquina Calle 24, Edificio Bustillos,
Planta Baja. Guanare.
Telefax: (0257) 251.73.28 / 251.14.58
d-portuguesa@defensoria.gob.ve

SUCRE

Avenida Gran Mariscal con Calle Kennedy,
Edificio Centro Empresarial del Este, (punto de
referencia Banco de Venezuela, frente al IUTIRLA).
Mpo. Sucre. Cumaná
Telefax: (0293) 431.90.49 / 431.80.18
dsucre-cum@defensoria.gob.ve

TACHIRA

7ma. Avenida, entre Calles 10 y 11, Edificio
Florida, Mezzanina (al lado de Tiendas DORSAY).
San Cristóbal
Telefax: (0276) 341.94.89 / 342.34.02
dtachira@defensoria.gob.ve

TRUJILLO (Sede TRUJILLO)

Avenida Bolívar, Edificio Falcón, Local N° 01
(Cerca de la Plaza Sucre) Trujillo.
Telefax: (0272) 236.68.61 / 236.72.19
dtrujillo@defensoria.gob.ve

TRUJILLO (Subsede VALERA)

Avenida Bolívar, entre Calles 23 y 24, Centro
Comercial Darka, Sector Las Acacias, Planta
Baja, Local N° 03 (Diagonal al Banco Industrial
de Venezuela).
VALERA.- Edo. Trujillo
Telefax: (0271) 231.16.86 / 231.01.62
dtrujillo-val@defensoria.gob.ve

VARGAS

Calle Fray Gaspar, Centro comercial El Pozo,
Planta Baja, Local 7-A, Sector El Jabillo,
Parroquia Maiquetía.
Telefax: (0212) 331.18.98 / 331.96.52
dvargas@defensoria.gob.ve

YARACUY

Calle 12, entre Avenida 15 y 16, Sector Caja de
Agua, (Diagonal Diario de Yaracuy). San Felipe.
Telefax: (0254) 231.10.11 / 231.01.04
dyaracuy@defensoria.gob.ve

ZULIA (Sede MARACAIBO)

Avenida 12, con Calle 95, Centro Comercial
Paseo Ciencias, Sector Antaño (Saladillo),
Local N° 1, (diagonal al Edificio INAVI),
Parroquia Bolívar. Maracaibo.
Telefax: (0261) 721.19.49 / 729.8825
dzulia-mar@defensoria.gob.ve

ZULIA (Subsede SUR DEL LAGO)

Intersección de la Calle Coromoto con la Avenida
que conduce al Aeropuerto, Edificio Comercial
Santa Bárbara, Local N° 2
Santa Bárbara del Zulia, al lado del Hidrólogo.
Telefax: (0275) 555.15.78
dzulia-surlago@defensoria.gob.ve

ZULIA (Subsede COSTA ORIENTAL DEL LAGO)

Av. Intercomunal Centro Comercial los Caobos
punto referencia diagonal estación de servicios CVP
Frente a Pretrocabimas
Teléfono: (0261) 329-3226
dzulia-cab@defensoria.gob.ve



Realiza tu denuncia a través del teléfono:

08000-Pueblo
(7 8 3 2 5 6)

www.defensoria.gob.ve

www.unicef.org/venezuela



@Defensoria_Vzla
@unicefvenezuela



Defensoría del Pueblo
UNICEF Venezuela

Defensoría
del

Pueblo



+ Mediación

+ Protección

+ Defensa

+ Querrela

+ Educación
en Valores

+ Legislación