

GUÍA
PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN EN CASOS DE
PELIGRO INFANTIL



GUÍA DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN EN CASOS DE PELIGRO INFANTIL

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| GENERALIDADES..... | 3 |
| OBJETIVO GENERAL | 4 |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 4 |
| ALCANCE..... | 4 |
| DEFINICIONES..... | 4 |
| MARCO LEGAL | 9 |
| MARCO JURÍDICO INTERNACIONAL | 9 |
| MARCO JURÍDICO NACIONAL..... | 10 |
| 5 PASOS PARA LA ACTUACIÓN EN CASOS DE ABUSO INFANTIL..... | 12 |
| Paso 1. Detección temprana de la violencia | 12 |
| Paso 2. Actuación frente a una sospecha de violencia | 17 |
| Paso 3. Intervención oportuna de la violencia | 21 |
| Paso 4. Seguimiento del caso | 24 |
| Paso 5. Medidas/acciones para restaurar la convivencia | 25 |
| CONFIDENCIALIDAD | 27 |
| REFERENCIAS..... | 28 |
| ANEXO A: REPORTE DE SITUACIONES DE RIESGO..... | 29 |
| ANEXO B: DIRECTORIO DE INSTITUCIONES | 30 |

INTRODUCCIÓN

Toda persona tiene derecho a vivir una vida libre de violencia, pero las niñas, los niños, los adolescentes en particular, están cubiertos y amparados por una especial protección establecida en convenios internacionales, como la Convención de Derechos del Niño y la Constitución.

El Movimiento Scout se ha convertido en un espacio privilegiado para la promoción del desarrollo integral de niños, niñas, adolescentes y jóvenes: para el aprendizaje de formas sanas de convivir y relacionarse con otras personas; pero también son espacios donde, lamentablemente, pueden darse hechos de violencia, o bien conocerse manifestaciones de esta, en perjuicio de los jóvenes.

Debido a la Política mundial A Salvo del Peligro de la Organización Mundial del movimiento Scout (OMMS), la cual es un conjunto de acciones que buscan garantizar que todas las personas involucradas en el Movimiento Scout sean responsables y se comprometan a proteger a la niñez y juventud y cuyo objetivo es mantener a los Scouts a salvo del peligro, apoyando el desarrollo de marcos nacionales que promuevan el bienestar, el desarrollo saludable y la seguridad de los niños y jóvenes y la política nacional de Gestión de Riesgos de la Asociación Scout de Venezuela (ASV) existe una clara obligación de prevenir la violencia, de prestar atención a cualquier signo de maltrato y actuar de manera diligente y expedita, en función de proteger y exigir el respeto de los derechos humanos de las personas menores de edad, de manera que se garantice el ejercicio pleno de sus derechos; así, se construyan relaciones armoniosas e inclusivas que permitan vivir una cultura de paz. El movimiento scout tiene la responsabilidad de trabajar en la prevención de la violencia; sin embargo, cuando la prevención ya no sea efectiva y se conozcan situaciones en las que se violente a los jóvenes, se debe aplicar el Protocolo de actuación en situaciones de jóvenes en riesgo.

GENERALIDADES

OBJETIVO GENERAL

Permitir la implementación de rutas de atención, protocolos y procedimientos eficaces para promover el bienestar y el desarrollo saludable generando un entorno seguro para todos los miembros de la Asociación de scouts de Venezuela.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer un protocolo de detección, atención y acompañamiento de presuntas situaciones amenaza y/o vulneración de derechos de los involucrados.
- Promover la detección temprana y adecuada en caso de que se presenten posibles amenazas o vulneraciones a los jóvenes de la Asociación de Scouts de Venezuela.
- Activar rutas para el acceso de los niños, las niñas, adolescentes, jóvenes, sus familias y adultos voluntarios a los servicios de atención adecuados existentes en la comunidad y disminuir la posible revictimización de las personas remitidas.

ALCANCE

Estos procedimientos abarcan a todas las partes interesadas de la Asociación de scouts de Venezuela (jóvenes, adultos, padres y/o representantes) en todos los niveles de la estructura.

DEFINICIONES

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 supervisarlo o mostrar desinterés por sus actividades académicas o de cualquier tipo, así como no proveer de útiles y herramientas necesarias.

Abandono físico o Negligencia: No proporcionar al niño, niña o adolescente alimentación adecuada, ropa de acuerdo con el clima; no atender sus necesidades médicas; no vigilarlo en situaciones peligrosas; no estimular su desarrollo cognitivo de acuerdo a su edad y necesidades

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).

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.

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, desvalorizadores 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

Amenaza: Consiste en toda situación de inminente peligro o de riesgo para el ejercicio de los derechos de todos los niños, las niñas, los adolescentes o jóvenes.

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

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

Daño o Sufrimiento Físico: Riesgo o disminución de la integridad corporal de una persona.

Daño o Sufrimiento Sexual: Consecuencias que provienen de la acción consistente en obligar a una persona a mantener contacto sexualizado, físico o verbal, o a participar en otras interacciones sexuales mediante el uso de fuerza, intimidación, coerción, chantaje, soborno, manipulación, amenaza o cualquier otro mecanismo que anule o limite la voluntad personal. Igualmente, se considerará daño o sufrimiento sexual el hecho de que la persona agresora obligue a la agredida a realizar alguno de estos actos con terceras personas.

Daño Patrimonial: Pérdida, transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores, derechos o económicos destinados a satisfacer las necesidades de la mujer.

Daño Psicológico: Consecuencia proveniente de la acción u omisión destinada a degradar o controlar las acciones, comportamientos, creencias y decisiones de otras personas, por medio de intimidación, manipulación, amenaza, directa o indirecta, humillación, aislamiento o cualquier otra conducta que implique un perjuicio en la salud psicológica, la autodeterminación o el desarrollo personal.

Explotación Infantil: La explotación infantil es la utilización, para fines económicos, de menores de edad por parte de adultos y que afecta, como consecuencia, el desarrollo personal y emocional de los menores y el disfrute de sus derechos. Suele incluir actividades de explotación sexual de los menores.

Explotación y Abuso Sexual: Son denominados así a todas las actuaciones que tengan como objetivo o que produzcan detrimento en la libertad sexual de toda persona, pueden ser

- a) La incitación o la coacción para que un niño, niña, adolescente o joven se dedique a cualquier actividad sexual ilegal;
- b) La explotación de la niña, niño, adolescente o joven en la prostitución u otras prácticas sexuales ilegales;
- c) La explotación de la niña, niño, adolescente o joven en espectáculos o materiales pornográficos.

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.

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.

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

adolescente. Ejemplo: Presencia de moretones, rasguños, cortadas, quemaduras, heridas, cicatrices. Ausencias escolares reiteradas y sin justificación. Miedo aparentemente injustificado. Los indicadores no deben evaluarse de forma aislada

Inobservancia: "Consiste en el incumplimiento, omisión o negación de acceso a un servicio, o de los deberes y responsabilidades ineludibles que tienen las autoridades administrativas, judiciales, tradicionales nacionales o extranjeras, actores del Sistema Nacional de Protección Niño, Niña y Adolescente, sociedad civil y personas naturales, de garantizar, permitir o procurar el ejercicio pleno de los derechos de los niños, niñas o adolescentes y jóvenes nacionales y extranjeros que se encuentren en el territorio o fuera de él."

Malnutrición: Consumo insuficiente o inadecuado de alimentos que no permitan el buen funcionamiento biopsicosocial de niñas, niños, adolescentes y jóvenes.

Maltrato Infantil: Se entiende esta como toda forma de perjuicio, castigo, humillación o abuso físico o psicológico, descuido, omisión o trato negligente, malos tratos o explotación sexual, incluidos los actos sexuales abusivos y la violación y en general toda forma de violencia o agresión sobre el niño, la niña o el adolescente por parte de sus padres, representantes legales o cualquier otra persona.

Negligencia en el Cuidado: Es la falta de cuidado y abandono de las responsabilidades asumidas para garantizar el cuidado de niñas, niños, adolescentes y jóvenes.

Restablecimiento de Derechos: Consiste en la restauración de su dignidad e integridad como sujetos titulares de los mismos y de la capacidad para hacer un ejercicio efectivo de los derechos que les han sido vulnerados.

Rol del Adulto: Posición de garante, es la situación en que se halla una persona, en virtud de la cual tiene el deber jurídico concreto de obrar para impedir que se produzca un resultado contemplado como delito que es evitable.

Violencia Contra la Mujer. Por violencia contra la mujer se entiende cualquier acción u omisión, que le cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial por su condición de mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, bien sea que se presente en el ámbito público o en el privado.

Violencia Económica: Se entiende cualquier acción u omisión orientada al abuso económico, el control abusivo de las finanzas, recompensas o castigos monetarios a las mujeres por razón de su condición social, económica o política.

Esta forma de violencia puede consolidarse en las relaciones de pareja, familiares, en las laborales o en las económicas.

Violencia Intrafamiliar: Se denomina a toda situación de amenaza o vulneración de los derechos que ocurren dentro del ámbito familiar y por parte de un miembro de dicho entorno.

Violencia Sexual: Cualquier acto o intento de obtener un acto sexual, comentario o avance sexual no deseado, o actos de tráfico o de otro modo dirigido contra la sexualidad de una persona, mediante el uso de coerción, amenaza de daño o fuerza física por parte de cualquier persona, independientemente de su relación con la víctima, el entorno incluidos, entre otros, el hogar y el trabajo

Vulneración de Derechos: Es toda situación de daño, lesión o perjuicio que impide el ejercicio pleno de los derechos de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes.

MARCO LEGAL

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.

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 Parte de garantizar este derecho

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:

El artículo 78: Los niños, niñas y adolescentes son sujetos plenos de derecho y estarán protegidos por la legislación, órganos y tribunales especializados, los cuales respetarán, garantizarán y desarrollarán los contenidos de esta Constitución, la Convención sobre los Derechos del Niño y demás tratados internacionales que en esta materia haya suscrito y ratificado la República. El Estado, las familias y la sociedad asegurarán, con prioridad absoluta, protección integral, para lo cual se tomará en cuenta su interés superior en las decisiones y acciones que les conciernan.

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

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.

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

5 PASOS PARA LA ACTUACIÓN EN CASOS DE ABUSO INFANTIL

Paso 1. Detección temprana de la violencia

¿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.

Para detectar tempranamente la violencia se debe observar los factores de riesgo (*ver definiciones*), aunque 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

De igual forma, se deben observar los factores de PROTECCIÓN (ver definiciones) los cuales 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.

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 | 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. |

Indicadores de Maltrato o Agresión Emocional

| INDICADORES CONDUCTUALES | |
|---|---|
| Irritabilidad permanente; pesimismo; agresividad. | Trastornos de alimentación/ Trastornos del sueño/ Trastornos del lenguaje/ /Trastornos del movimiento/ Trastornos de conducta |
| Aislamiento | Dificultades para orinar o defecar (control de esfínteres) |
| Bajo rendimiento escolar, o cambios bruscos en dicho rendimiento. | Anomalías en el juego (No reproduce secuencias de la vida diaria en el juego, no realiza juegos interactivos, no le es fácil socializar). |
| Tristeza permanente | No habla de los padres o lo hace en forma de rechazo. |
| Miedo, timidez excesiva, inseguridad | Enfermedades de origen psicossomático (dolores de cabeza, trastornos abdominales) |
| Los mismos indicadores conductuales de cualquier tipo 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 |

| Indicadores físicos | indicadores conductuales |
|---|---|
| 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 verdosa | 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 Autolesivas o suicidas / Consumo de drogas |

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 | Retraso en la adquisición de logros |

| INDICADORES FÍSICOS | INDICADORES CONDUCTUALES |
|---|--|
| permanente (uñas sucias, olores fuertes, mocos, piojos, manchas de sucio en la piel y la ropa). | 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 |

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

Paso 2. 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, 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 extrafamiliar, 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

Si la sospecha es fuerte, recuerda: Debes remitir el caso a las Instituciones encargadas de la materia. 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

Si la sospecha es débil: 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 estos consejos:

- 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 de 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.
- 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.
- 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

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

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

¿QUÉ HACER SI LA SOSPECHA NO SE CONFIRMA?

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.

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 esto se le llama intervención oportuna de la violencia.

Paso 3. Intervención oportuna de la violencia

Intervenir la violencia oportunamente implica que, cuando identificamos 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.

De igual forma, se debe notificar a la Asociación de Scouts de Venezuela, llenando la planilla de reporte de situaciones de riesgos (anexo A) y enviándola a: asalvodelpeligro@scouts.org.ve

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

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

¿QUÉ ES EXACTAMENTE UNA DENUNCIA?

Es una declaración que realiza una persona ante la autoridad pública, de un hecho o una situación que considera que viola las leyes; esperando que la autoridad inicie las investigaciones necesarias y tome las medidas que correspondan.

¿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).

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

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

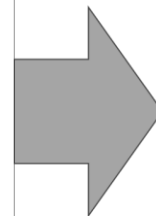
¿QUÉ BUSCA UNA DENUNCIA SOBRE VIOLENCIA HACIA NNA?

- 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.

¿CUÁL ES EL ÓRGANO MÁS ADECUADO?

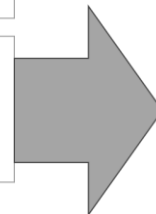
Cualquiera de los órganos y servicios señalados anteriormente está facultado para conocer casos de violencia hacia niños, niñas y adolescentes, pero el procedimiento será más rápido si optas por alguno, tomando en cuenta el tipo de la violencia que has identificado. Recuerda que debemos velar porque el lugar al que derives el caso sea el más apto para ayudar al niño, niña o adolescente.

- 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).



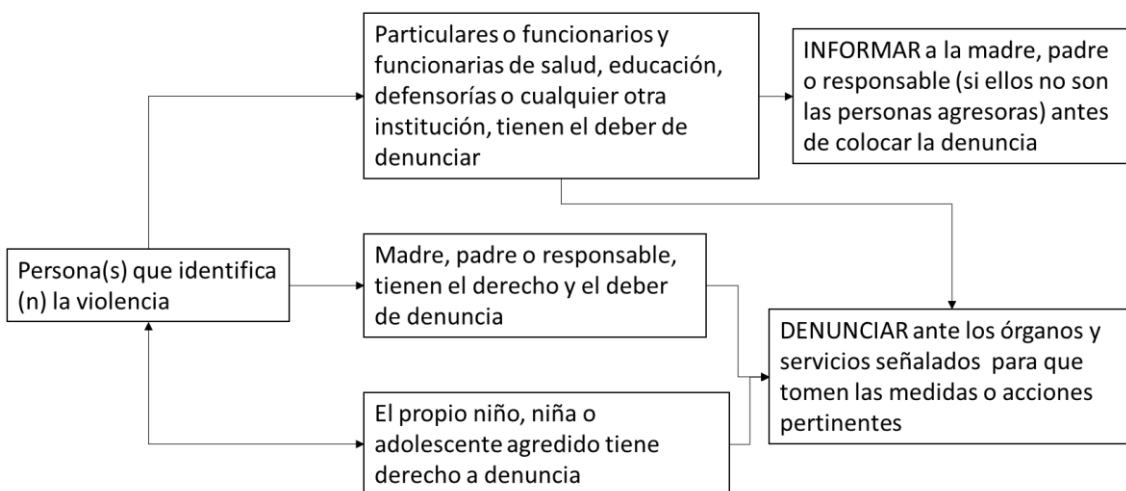
- Ministerio Público.
- Consejos de Protección.
- CICPC.
- Órganos de Policía.
- Tribunales (en los municipios en que no existan los antes mencionados).

- 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

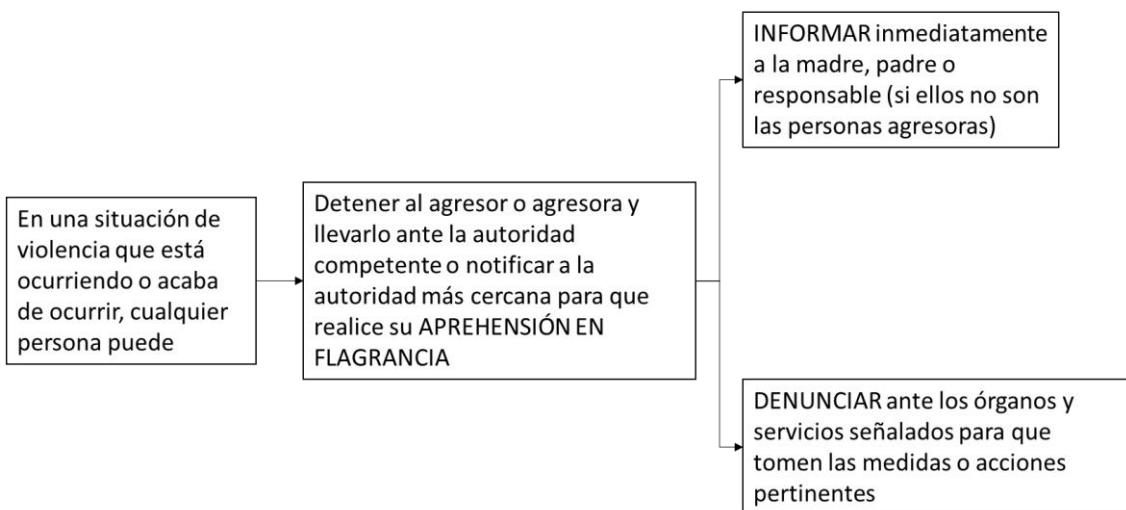


- Consejos de Protección.
- Defensorías de Niños, Niñas y Adolescentes.
- Juzgados de Paz

¿CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO PARA INTERPONER UNA DENUNCIA?



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



¿CÓMO ELABORAR CORRECTAMENTE UNA DENUNCIA?

Es necesario asumirla con seriedad y buscar que cumpla las siguientes características que le otorgan credibilidad:

» **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 1era Parte de este Protocolo te ofrece información sobre el

Marco Normativo para los casos de violencia hacia niños, niñas y adolescentes. En la 2da 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.

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.

Paso 4. Seguimiento del caso

Los adultos responsables de la unidad o el grupo scout, para tal efecto, deberán realizar seguimiento periódico con las personas involucradas en el proceso, a saber:

- Durante el primer mes se recomienda realizar seguimientos semanales, para asegurarse que se haya contenido la situación.
- Posteriormente puede extenderse el periodo a cada dos semanas y luego cada mes, por un periodo de al menos seis meses.
- Se realizará un seguimiento de las medidas y actuaciones definidas y aplicadas, así como de la situación escolar del estudiantado implicado

Paso 5. Medidas/acciones para restaurar la convivencia

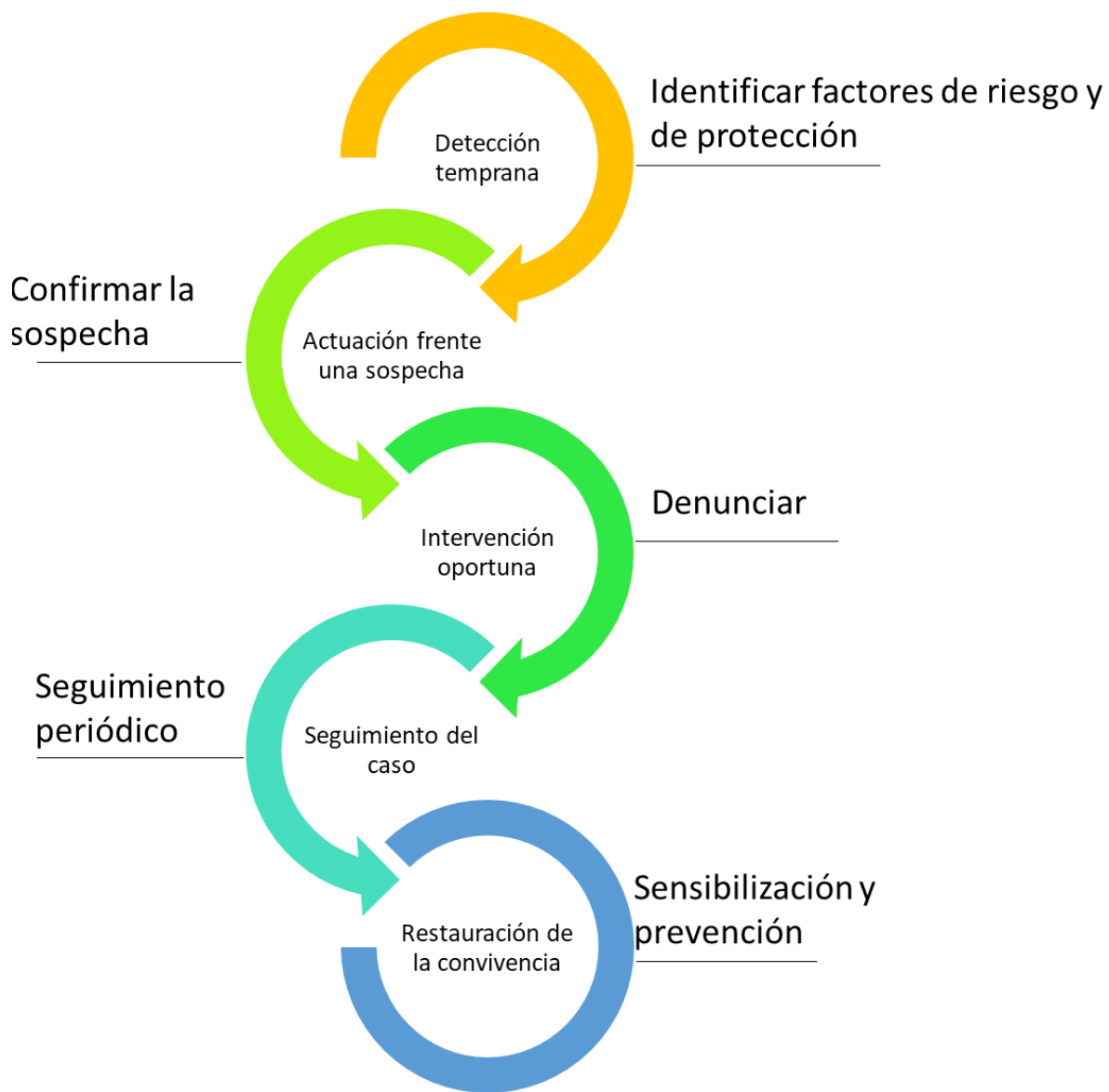
Es un proceso de sensibilización y prevención de futuros incidentes, que implican el involucramiento de todos los jóvenes y adultos para asegurar la restauración de la convivencia, programando medidas para:

- Promover la comunicación asertiva
- Fortalecer la autoestima
- Generar el empoderamiento de las personas violentadas
- Fomentar la cooperación y el sentido de pertenencia de las personas observadoras
- Concientizar a las personas que violentan sobre el daño que puede causar la violencia a las personas, al centro educativo y a la comunidad. A la vez se realizan actividades de restauración para crear las condiciones necesarias para abordar las consecuencias negativas originadas por la situación y resolver las diferencias que prevalecen después del evento que dio origen a la aplicación del protocolo.

Asegurarse que el o los jóvenes afectados vivan un proceso de restauración es necesario porque:

- Superada la situación se debe restaurar la convivencia en el grupo, el aula, el centro educativo.
- Es una forma de romper con los ciclos de generación de nuevas situaciones.
- Se recuperan las relaciones de convivencia deterioradas como efecto de la situación presentada.

En resumen



CONFIDENCIALIDAD

La confidencialidad en la información que se recibe de las familias o de cada niña, niño, adolescente o joven debe mantener total confidencialidad con lo sucedido, solo se debe dar información a los adultos responsables de los mismos o a las instituciones pertinentes y que directamente pueda ayudar en el proceso y no se deben dar detalles a ningún externo.

Si el adulto voluntario se entera de alguna situación u observa algo que puede ser parte de una amenaza y/o vulneración de derechos, es importante que se acerque de inmediato a un adulto voluntario de confianza, para poder de esta manera buscar cual es la mejor alternativa para el abordaje del caso.

Es importante que en ningún momento se le falte al respeto a la presunta víctima, juzgando, poniendo en evidencia o interrogando inquisitivamente al niño, la niña, adolescente o joven, o adulto, ya que esto se puede convertir en otra vulneración de derechos para los mismos, las preguntas deben ser claras y concisas y solo para tomar información que en realidad ayude a esclarecer la situación.

Se recomienda hablar delicadamente y no juzgar al otro por no informar con anterioridad o no cambiar la situación que venía dándose, es importante entender su condición de víctima y no convertirse en ningún momento en un victimario más para el niño, la niña, adolescentes, joven o adulto, es por tal motivo que es significativo el hecho de acudir a los lugares indicados, sin comunicar a personas externas a la ruta de atención.

REFERENCIAS

Guía de atención y prevención del daño. Asociación de Scouts de Colombia.


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)

Protocolo de actuación en situaciones de violencia física, psicológica, sexual, acoso y hostigamiento sexual. Ministerio de Educación Pública, Dirección de Vida Estudiantil, MEP Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF (2016)

Protocolo para la detección temprana y la intervención oportuna de la violencia contra niños, niñas y adolescentes. Guía para detectar e impedir la violencia. UNICEF (2016)

ANEXO A

Reporte de situaciones de Riesgo

|  SCOUTS Venezuela | | ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL MOVIMIENTO SCOUT ASOCIACIÓN DE SCOUTS DE VENEZUELA DESARROLLO INSTITUCIONAL AMBITO DE GESTIÓN DE RIESGOS | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|-------|-----------------------------|------|---------|--|----------------|--|----------|--|---------|-------|--|--|
| REPORTE DE SITUACIONES DE RIESGO | | | | | | | | | | | | | | | |
| El presente formato se realiza de acuerdo con la Política de a salvo del peligro y la esponsabilidad de los adultos en el Movimiento de reportar las situaciones de riesgo que se detectan con niños, niñas, adolescentes y jóvenes. | | | | | | | | | | | | | | | |
| DATOS DEL NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE EN RIESGO | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nombre: | | | | C.I. / C.E.: | | | Fecha Nac.: | | | Edad: | | | Sexo: | | |
| Telf.: | | | | Dirección | | | | | | | | | | | |
| Unidad: | | | | Grupo: | | | | Distrito: | | | | Región: | | | |
| Padre, madre o representante: | | | | | | | | C.I. / C.E.: | | | | | | | |
| Telf. Hab.: | | | | Telf. Cel.: | | | | E-mail: | | | | | | | |
| DATOS DE LA PERSONA QUE REPORTA | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nombre: | | | | C.I. | | | DNIS: | | | Cargo | | | | | |
| Telf.: | | | | E-mail institucional: | | | | Otro telefono: | | | | | | | |
| Parentesco o relacion con el joven en riesgo | | | | | | | ¿Los padres del joven tienen conocimiento de la situación de riesgo? | | | | | SI | NO | | |
| ¿Quién ha sido informado? | | | Madre | Padre | Otro | ¿Quién? | | | | | | | | | |
| DETALLES DEL REPORTE | | | | | | | | | | | | | | | |
| (asunto o incidente presentado, fecha, hora, lugar, descripción de alguna herida observada, ¿quién la presentó?, personas que vieron los hechos, relato espontáneo del niño o joven, etc.). | | | | | | | | | | | | | | | |
| Observaciones: | | | | | | | | | | | | | | | |
| DATOS DEL PRESUNTO AGRESOR O CAUSANTE DE LA SITUACIÓN DE RIESGO | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nombre: | | | | C.I. | | | DNIS: | | | Edad: | | | | | |
| Telf.: | | | | Cargo en la ASV (si aplica) | | | | Dirección | | | | | | | |
| Parentesco o relacion con el joven en riesgo | | | | | | | | | | | | | | | |
| DATOS DE LA PERSONA QUE DILIGENCIA EL FORMATO | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nombre: | | | | C.I. | | | DNIS: | | | Telefono | | | | | |
| Cargo en la ASV | | | | Correo: | | | | Dirección | | | | | | | |
| Firma | | | | CIUDAD | | | | FECHA | | | | | | | |
| Nota: Asegurese de que toda la información suministrada sea veraz y oportuna para gestionar el caso | | | | | | | | | | | | | | | |

ANEXO B

DIRECTORIO 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

DELEGADAS ESTADALES

A

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 – Tumero, 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

B

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

C

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

D

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

F

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

G

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

L

LA GUAIRA 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

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

M

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

N

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

P

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

S

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

T

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

Y

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

Z

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 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

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