

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

I. OBJETIVOS

1.1 Objetivo General

Regular los criterios y lineamientos de atención del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima en la prestación del servicio integral a niñas, niños y adolescentes para garantizar el ejercicio pleno de sus derechos durante toda la ruta de atención.

1.2 Objetivos Específicos

- Fortalecer el rol de garantes de derechos de niñas, niños y adolescentes de las servidoras y servidores públicos del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima.
- Aplicar los procedimientos y lineamientos durante toda la ruta de atención a niñas, niños, adolescentes, padres y madres y/o tutores.

II. MARCO JURÍDICO

1. **Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia de 09 de febrero de 2009**, establece en sus Artículos 58 y 59, Parágrafo I, que las niñas, niños y adolescentes gozan de todos los derechos inherentes a su proceso de desarrollo integral, a su identidad étnica, sociocultural, de género y generacional y la satisfacción de sus necesidades, intereses y aspiraciones, previendo además en el Artículo 60 la obligación del Estado, la sociedad y la familia de garantizar la prioridad del interés superior de la niña, niño y adolescente, comprendiendo ello la preeminencia de sus derechos y la primacía en recibir protección y socorro en cualquier circunstancia, la prioridad en la atención de los servicios públicos y privados, y el acceso a una administración de justicia pronta, oportuna y con asistencia de personal especializado.

Por otra parte el Artículo 232 expresa claramente que las funcionarias y los funcionarios públicos tienen la obligación de trabajar aplicando principios de actuación que incluyan calidad y calidez.

2. **Convención sobre los Derechos del Niño (1989) y ratificada por el Estado Plurinacional de Bolivia mediante Ley N°1152, de 14 de mayo de 1990**, es el tratado de derechos humanos centrado en niñas, niños y adolescentes, como sujetos de derechos y seres humanos con condiciones especiales de desarrollo.

La Convención forma parte del bloque de constitucionalidad, conforme lo establece el Artículo 140 del texto constitucional y es jurídicamente vinculante en el derecho doméstico boliviano y establece principios y un conjunto de derechos humanos: civiles, culturales, económicos, políticos y sociales enfocados en el ejercicio efectivo de derechos de la niñez y la adolescencia y la responsabilidad de los Estados Parte de ser garantes de derechos.

El Estado Plurinacional de Bolivia, ratificó la Convención sin ningún tipo de reservas y la ratificó mediante Ley N° 1152 de 14 de mayo de 1990, en este sentido y en el marco del principio aplicable al derecho internacional público “Pacta sunt servanda” reconocido en la Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados concretamente en su Artículo 26, que establece que todo tratado en vigor obliga a las partes y debe ser cumplido por ellas de buena fe, constituye el principio del respeto que está dado por la voluntad de que se cumpla con los derechos y libertades reconocidos en los instrumentos internacionales y garantizar su libre y pleno ejercicio para proteger y asegurar los derechos de todas las niñas, niños y adolescentes.

Asimismo, el compromiso internacional asumido, se basa en el principio del interés superior del niño, la no discriminación, el derecho a la supervivencia y desarrollo y el derecho a opinar y ser escuchado, desde un enfoque de derechos humanos, bajo la consideración de supra protección del Estado a las niñas, niños y adolescentes como sujetos de protección de derechos, actores de desarrollo y seres humanos en condiciones especiales de desarrollo.

3. **Observación General N° 12 del Comité de los Derechos del Niño, “el Derecho del niño a ser escuchado”**. Sobre los Derechos del Niño, dispone lo siguiente: El objetivo principal de la Observación General es apoyar a los Estados Partes en la aplicación afectiva del Artículo 12, en virtud de ese propósito pretende:
 - a) Aumentar la comprensión del significado del Artículo 12 y sus consecuencias para los gobiernos, las partes interesadas, las ONG y la sociedad en general.

- b) Abundar en el alcance de las leyes, las políticas y las prácticas necesarias para lograr la plena aplicación del Artículo 12;
- c) Destacar los enfoques positivos en la aplicación del Artículo 12, teniendo presente la experiencia del Comité en las labores de seguimiento.
- d) Proponer los requisitos básicos que deben cumplir los métodos adoptados para que se tengan debidamente en cuenta las opiniones de los niños en todos los asuntos que los afecten.

La participación de niñas, niños y adolescentes, constituye un derecho humano fundamental, reconocido por la Convención de los Derechos del Niño y la normativa de orden interno.

La participación, constituye un derecho, pero también un principio fundamental y guía rectora para la aplicación idónea de la Convención sobre los Derechos del Niño, que debe garantizar Bolivia, como Estado Parte.

Conforme a estándares internacionales, la participación de la niñez y la adolescencia debe ser directamente proporcional al respecto de los derechos del niño y los principios consagrados en la Convención y el marco normativo vigente.

4. Observación General N° 13 del Comité de los Derechos del Niño, “Derecho del Niño a no ser objeto de ninguna forma de violencia”, se basa en el Artículo 19 de la Convención sobre los Derechos del Niño, misma que dispone lo siguiente:

1. Los Estados Partes adoptarán todas las medidas legislativas, administrativas, sociales y educativas apropiadas 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, mientras el niño se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo.
2. Esas medidas de protección deberían comprender, según corresponda, procedimientos eficaces para el establecimiento de programas sociales con objeto de proporcionar la asistencia necesaria al niño y a quienes cuidan de él, así como para otras formas de prevención y para la identificación, notificación, remisión a una institución, investigación, tratamiento y observación ulterior de los casos antes descritos de malos tratos al niño y, según corresponda, la intervención judicial.

Esta observación tiene como objeto lo siguiente:

- a) Instruir a los Estados Partes para que comprendan las obligaciones que les incumben, en virtud del Artículo 19 de la Convención, de prohibir, prevenir y combatir toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación del niño, incluido el abuso sexual, mientras este se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo, entre ellos los agentes estatales;
- b) Describir las medidas legislativas, judiciales, administrativas, sociales y educativas que los Estados Partes deben adoptar;
- c) Dejar de adoptar iniciativas aisladas, fragmentadas y a posteriori de atención y protección del niño, que apenas han contribuido a la prevención y eliminación de todas las formas de violencia;
- d) Promover un enfoque holístico de la aplicación del Artículo 19, basado en el designio general de la Convención de garantizar el derecho del niño a la supervivencia, la dignidad, el bienestar, la salud, el desarrollo, la participación y la no discriminación frente a la amenaza de la violencia;
- e) Proporcionar a los Estados Partes y demás interesados una base sobre la que articular un marco de coordinación para la eliminación de la violencia mediante medidas integrales de atención y protección basadas en los derechos del niño;
- f) Hacer hincapié en la necesidad de que todos los Estados Partes cumplan sin demora las obligaciones que les incumben en virtud del Artículo 19.

5. Observación General N° 14 del Comité de los Derechos del Niño, “el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial”, se basa en el Artículo 3, Parágrafo I, de la Convención sobre los Derechos del niño, dispone lo siguiente:

En todas las medidas concernientes a los niños que tomen las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, una consideración primordial a que se atenderá, será el interés superior del niño.

Esta observación tiene como objeto lo siguiente:

- a) Garantizar que los Estados Partes de la Convención, establezcan efectos al principio del interés superior del niño y lo observen en todas las actuaciones y decisiones que se tomen en relación a la vida de niñas, niños y adolescentes.

Define los requisitos para su debida consideración, en particular en las decisiones judiciales y administrativas, así como en otras medidas que afecten a niñas, niños y adolescentes con carácter individual, y en todas las etapas del proceso de aprobación de leyes, políticas, estrategias, programas, planes, presupuestos, iniciativas legislativas y presupuestarias y directrices (es decir, todas las medidas de aplicación) relativas a niñas, niños y adolescentes en general o a un determinado grupo.

- b) El interés superior del niño, es un principio con un alcance que abarca diversos temas en constante evolución, la Observación General proporciona un marco para evaluar y determinar el interés superior del niño en cada situación y priorizar a la niña, niño y adolescente, por encima de cualquier situación adultocéntrica que limite, menoscabe o restrinja derechos de este grupo poblacional.
- c) El objetivo principal de la Observación General es mejorar la comprensión y observancia de los derechos de la niña, niño y adolescente, que su interés superior sea evaluado y constituye una consideración primordial. El propósito general es promover un verdadero cambio de actitud que favorezca el pleno respeto de los niños como titulares de derechos. En concreto, ello repercute en los siguientes aspectos:
 - 1. La elaboración de todas las medidas de aplicación adoptadas por los gobiernos.
 - 2. Las decisiones individuales tomadas por autoridades judiciales o administrativas o por entidades públicas, que afectan a uno o varias niñas, niños y adolescentes en concreto.
 - 3. Las decisiones adoptadas por entidades de la sociedad civil y el sector privado, incluidas las organizaciones con o sin fines de lucro, que prestan servicios relacionados a niñas, niños y adolescentes.
 - 4. Las directrices relacionadas con medidas tomadas por personas que trabajan con niñas, niños y adolescentes y para ellos, en particular, los padres y principales cuidadores.

El principio del interés superior del niño, como guía rectora de los derechos humanos de las niñas, niños y adolescentes, fija un enfoque infantocéntrico que debe aplicarse, en el marco de la prioridad absoluta, para garantizar el disfrute pleno y efectivo de todos los derechos reconocidos por la Convención y el desarrollo holístico de cada niña, niño y adolescente.

El Comité de los Derechos del Niño, establece que la plena aplicación del principio exige adoptar un enfoque basado en los derechos, con el objeto de garantizar la integridad física, psicológica, moral y espiritual de alcance holístico para cada niña, niño y adolescente, para promover su dignidad humana y su protección integral.

6. Opinión Consultiva Oc -17/2002, de 28 de agosto de 2002, solicitada por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, dispone lo siguiente:

En los párrafos 60 y 63, se observa que, para asegurar, en la mayor medida posible, la prevalencia del interés superior del niño, el preámbulo de la Convención sobre los Derechos del Niño establece, que este requiere “cuidados especiales”, y el Artículo 19 de la Convención Americana señala que debe recibir “medidas especiales de protección”, en ambos casos, la necesidad de adoptar esas medidas o cuidados proviene de la situación específica en la que se encuentran los niños tomando en cuenta su debilidad, inmadurez o inexperiencia.

En el párrafo 61, se pondera no solo el requerimiento de medidas especiales, sino también las características particulares de la situación en la que se hallan cada niña, niño y adolescente.

Esta opinión consultiva se basa en la protección de cada niña, niño y adolescente, bajo la premisa que todos los Estados los reconozcan como sujetos de derechos y se realicen todos los esfuerzos para garantizar su protección integral aún más de aquellas niñas, niños y adolescentes que se encuentran en mayor vulnerabilidad.

La opinión consultiva, desarrolló estándares internacionales para poner a las niñas, niños y adolescentes, sus vidas, intereses, aspiraciones y derechos humanos al centro de cualquier agenda de tipo legislativo, comunitario, familiar u otros.

7. Ley N°548, Código Niña, Niño y Adolescente, de 17 de julio de 2014, conforme a los incisos l), m), p) y q) del Artículo 179 el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional se constituye como ente rector del sistema Plurinacional de la niña, niño y adolescente, estableciendo entre sus atribuciones: Promover el conocimiento y divulgación de los derechos, garantías y deberes de esta población; Promover y apoyar la creación y funcionamiento de instancias y servicios de protección a las niñas, niños y adolescentes.

Asimismo, conforme al Artículo 8 y el Parágrafo II del Artículo 13 y el sistema funciona en todos los niveles del Estado, a través de acciones intersectoriales de interés

público, desarrolladas por entes del sector público y privado. Establece una distribución de atribuciones competenciales a los Gobiernos Autónomos Departamentales, mediante la instancia Técnica Departamental de Política Social y Gobiernos Autónomos Municipales, mediante la Defensoría de la Niñez y Adolescencia.

Se fija como atribuciones de la Instancia Técnica Departamental de Política Social, las siguientes:

1. Ejercer la rectoría departamental en temáticas de niña, niño y adolescente.
2. Establecer el principio de la prioridad absoluta, respecto a implementar e institucionalizar instancias departamentales de gestión social, de protección y atención para niñas, niños y adolescentes.
3. Diseñar e implementar el plan departamental de la niña, niño y adolescente en el marco de las políticas nacionales.
4. Contribuir a la formulación de la Política Nacional, mediante la remisión de la información que sea requerida por el nivel central.
5. Apoyar la conformación y funcionamiento del Comité Departamental de niñas, niños y adolescentes, entre otras.
6. De acuerdo a lo establecido en el Artículo 68 (clases de tutela), la instancia técnica departamental de Política Social, asume la tutela extraordinaria del estado de la niña, niño y adolescente sin cuidado parental.

Se fija como atribuciones de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, las siguientes:

- a) Ejercer la rectoría municipal para la garantía de los derechos de la niña, niño y adolescente.
- b) Diseñar e implementar el Plan Municipal de la niña, niño y adolescente en el marco de las políticas nacionales.
- c) Hacer el seguimiento y control de la política y del plan municipal.
- d) Apoyar la conformación y funcionamiento del comité municipal de niñas, niños y adolescentes.
- e) Contribuir a la formulación a la Política Nacional, mediante la remisión de la información que sea requerida por el nivel central.
- f) Interponer demandas, solicitudes denuncias y recursos ante las autoridades competentes por conductas y hechos de violencia, infracciones, o delitos cometidos en contra de la niña, niño o adolescente, para tal efecto no se exigirá mandato expreso.

- g) Apersonarse de oficio e intervenir en defensa de la niña, niño o adolescente ante las instancias administrativas o judiciales, por cualquier causa o motivo y en cualquier estado de la causa, sin necesidad de mandato expreso.
- h) Denunciar ante las autoridades competentes los casos en que no se otorgue prioridad en la atención a la niña, niño o adolescente.
- i) Interponer de oficio acciones de defensa y otras acciones legales y administrativas necesarias para la restitución de derechos de la niña, niño o adolescente.
- j) Solicitar información sobre el ejercicio y respeto de los derechos de la niña, niño y adolescente ante cualquier instancia administrativa o judicial, entre otras.

Asimismo, la Ley N°548 Código Niña, Niño y Adolescente en los Artículos 122 al 124 hace mención que las niñas, niños y adolescentes, de acuerdo a su edad y características de la etapa de su desarrollo tiene derecho a expresar libremente su opinión, tiene derecho a participar y a efectuar de manera directa peticiones, individual o colectivamente de manera oral o escrita ante cualquier entidad pública o privada sin necesidad de representación, y a ser respondidos oportuna y adecuadamente.

En la referida norma, libro II Protección Jurisdiccional, Título I Protección Jurídica, Capítulo I Disposiciones generales, Artículo 193 respecto a los Principios Procesales, además de los establecidos en el Artículo 30 de la Ley del Órgano Judicial, se establece el Principio de Especialidad, es decir, que la justicia en materia de niña, niño y adolescente, se desarrolla con la intervención de personal interdisciplinario especializado.

La caracterización del Sistema Plurinacional de Protección Integral de la Niña, Niño y Adolescente, establece un enfoque sistémico de protección y articulación sectorial e intersectorial de diferentes niveles del Estado: A nivel nacional, el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, se constituye en el ente rector, con atribuciones de formulación de política pública a nivel nacional, propuesta normativa, entre otros, y los niveles subnacionales (Instancias Técnicas Departamentales de Política Social – ITDPS y las Defensorías de la Niñez y Adolescencia DNA, ejercitan atribuciones que se desprenden de la competencia exclusiva de la ETAs).

Asimismo, la Ley N° 548 contiene Artículos que, por un lado, avalan normativamente los objetivos y enfoques del presente Protocolo, como el Artículo 12, que señala que

en la atención de niñas, niños y adolescentes es clave respetar los principios de interés superior, prioridad absoluta, corresponsabilidad y especialidad; el Artículo 13, que destaca la idea de la utilidad de apuntalar la atención integral en la idea de sistema plurinacional, como un conjunto articulado de órganos instancias, instituciones, organizaciones, entidades y servicios, que tienen como objetivo primordial garantizar el pleno goce de los derechos de las niñas, niños y adolescentes. Por otro lado, destacan la necesidad de instalar en los niveles departamental y municipal servicios que aseguren la calidad, profesionalidad e idoneidad (Arts. 182 y 184), así como la actualización técnica permanente de los/as servidores/as públicos/as que presten servicios a niñas, niños y adolescentes.

Tales Artículos también hacen referencia a la importancia del monitoreo del funcionamiento de los servicios públicos, de la institucionalización de los servicios y de la dotación adecuada de recursos humanos y materiales a las Defensorías de la Niñez y Adolescencia y los Servicios Departamentales de Gestión Social (SEDEGES) para garantizar su calidad.

De igual modo, la Ley N° 548 asume que es importante involucrar a la sociedad civil organizada en los procesos de difusión, promoción, desarrollo y atención de los derechos y garantías de niñas, niños y adolescentes, estimulando la creación de programas de iniciativa privada de acuerdo a las necesidades locales.

Asimismo, en materia de coordinación interinstitucional, el Artículo 188 señala que las Defensorías de la Niñez y Adolescencia son instancias que tienen la potestad de solicitar información sobre el ejercicio y respeto de los derechos de niñas, niños y adolescentes ante cualquier instancia administrativa o judicial.

Por último, los Artículos 262 y 270 también destacan un enfoque de respeto a los derechos humanos de Adolescentes con responsabilidad penal (especialización, privacidad, confidencialidad, asistencia legal) y hacen referencia a la necesidad de contar con personal especializado en justicia juvenil para mejorar la calidad de los servicios de orientación y reintegración psico-social de estos sujetos sociales.

La Ley N° 548, destaca el buen trato como un elemento fundamental (Artículo 146) y señala en un Artículo específico (el Art. 154) que la misma debe ser abordada brindando a las víctimas “un tratamiento especializado, respetuoso, con calidad y calidez, bajo condiciones de reserva, confidencialidad, en su lengua materna o lenguaje apropiado y con la asistencia de un equipo multidisciplinario, considerando la aplicación de protocolos de atención y rutas críticas oficiales y tomando en cuenta

también el anticipo de prueba, para evitar la re victimización”. Complementando esta línea, el Decreto Supremo N° 2377, que reglamenta la Ley N°548, en su Artículo 40 establece que la Policía Boliviana y el Ministerio Público priorizarán la atención e investigación de delitos contra la integridad física, psicológica y sexual de niñas, niños y adolescentes, garantizando el buen funcionamiento de la unidad especializada en la materia.

8. **Decreto Supremo N° 2377, de 27 de mayo de 2015, Reglamento al Código Niña, Niño y Adolescente**, establece que las niñas, niños y adolescentes ejercerán sus derechos con plenitud y cumplirán con los deberes emergentes en la familia, la sociedad y en el Estado de acuerdo al proceso de su desarrollo.

III. DEFINICIONES

Para fines de aplicación del presente protocolo, es menester conocer las definiciones y conceptos utilizados referentes a la población a la cual se dirige este Protocolo.

Sujetos de derechos: Son sujetos de derechos los seres humanos hasta los dieciocho (18) años cumplidos, de acuerdo a las siguientes etapas de desarrollo:

- **Niñez:** Desde la concepción hasta los doce (12) años cumplidos
- **Adolescencia:** Desde los doce (12) años hasta los dieciocho (18) años cumplidos.

Primera infancia e infancia escolar. Se establece la siguiente diferenciación:

- **Primera infancia:** Niñas y niños comprendidos desde su nacimiento hasta los cinco (5) años
- **Infancia escolar:** Niñas y niños comprendidos entre las edades de seis (6) a doce (12) años.

Presunción de minoría de edad. A los fines de protección de la niña, niño o adolescente, se presumirá que es menor de dieciocho (18) años, en tanto no se pruebe lo contrario, mediante documento de identificación o por otros medios reconocidos por el Estado Plurinacional de Bolivia.

IV. PROCEDIMIENTOS Y LINEAMIENTOS EN LA ATENCION A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

El Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima, otorgará la siguiente atención a las niñas, niños, adolescentes y su familia.

- La prestación del servicio será solicitada por madre, padre y/o tutor del niño, niña y adolescente, primeramente se realizará una entrevista general al padre, madre o tutor del niño, niña o adolescente y el registro de la misma para conocer la problemática y con ello identificar el apoyo que el niño, niña y adolescente requiere ya sea psicológica, social y legal, información que debe ser registrada de forma escrita en un documento sea este impreso y/o digital (Sistema institucional y/o fichas de registro) donde se cuenta con toda la información.
- En caso de que se realice alguna intervención al niño, niña y adolescente, el padre, madre o tutor autorizará la atención al niño, niña y/o adolescente y firmará un consentimiento informado.
- Para la atención a niñas, niños y adolescentes, es preciso crear un clima favorable, empático, de escucha activa, exento de juicios de valor, de reproches y de imposiciones, utilizando lenguaje sencillo y claro viabilizando una atención integral diferenciada.
- Según lo acordado, el niño, niña y adolescente podrá ser atendido/a de manera individual o podrá ser acompañado/a por madre, padre y/o tutor, en caso de que sea acompañado al lugar de la entrevista, la madre, padre y/o tutor deberán colocarse detrás de ellos, para evitar influencia en la información transmitida por el niño, niña y adolescente, esta situación se analizará de acuerdo a cada caso a presentarse.
- Se identificará las necesidades sociales, psicológicas, salud y de otras áreas que la niña, niño, adolescente y familia presente, de esta manera dar una respuesta de manera eficaz y eficiente.
- Recopilada la información del caso, se resguardará la confidencialidad y privacidad de dicha información.
- Si el caso amerita, se realizará la coordinación interinstitucional ya sea con instituciones públicas o privadas, esto a través de la ficha de coordinación que se tiene tanto en el área de Trabajo Social como en el área de Psicología.
- Se brindará prioridad y patrocinio legal inmediato a todos los casos referentes a niñas, niños y adolescentes tomando en cuenta el reglamento de trato preferente.

- Por su naturaleza multicausal, el abordaje para la atención a niñas, niños y adolescentes debe realizarse en equipo de forma multidisciplinaria.
- Durante la entrevista, el servidor/a público/a no debe tener contacto físico con la niña, niño o adolescente.
- Se recomienda las siguientes actitudes para tener una comunicación asertiva con las niñas, niños y adolescentes:
 - Atención a sus emociones (lenguaje corporal, estado de ánimo y salud)
 - Ser paciente
 - Saber escuchar
 - Dedicarle el tiempo necesario
 - Empatía
 - Solidaridad
 - Comprensión
 - Lenguaje claro y sencillo
 - Formular preguntas sencillas, claras, directas y concretas
 - Mostrar respeto, no lástima
 - Sentimientos positivos, preservando su dignidad.
 - Al establecer comunicación con niñas, niños y adolescentes evitar la utilización de diminutivos (mamacita, reinita, mamita, papito).
 - Respetar los silencios, llanto e ira o cualquier manifestación negativa.
 - Garantizar la confidencialidad en el manejo de la información, colocando únicamente las iniciales de la niña, niño y adolescente al elaborar documentos que vayan a ser presentados ante otras instancias.
 - Demostrar una actitud de confianza en lo que dice, no poner en duda la información ni prejuizar.
- El personal que tenga el primer contacto con la niña, niño o adolescente que acuda a la institución debe tener una actitud cálida, paciente, con apertura para escuchar y responder a sus demandas y necesidades.
- En los casos que se requiera contención emocional (procedimiento terapéutico con el fin de promover la estabilización emocional) y manejo de crisis se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:
 - Dialogar de forma calmada, positiva y fortalecedora, escuchando más que hablando.
 - Ofrecerle un espacio donde se sienta cómoda (o), protegida (o) y segura (o).
 - No juzgar
 - Practicar la escucha activa.
 - Generar un ambiente de confianza, seguridad y protección.

- En el caso de presentarse una severa crisis emocional, acompañada de potenciales riesgos relacionados con conductas lesivas, se debe derivar al área de psicología de manera inmediata.
- No expresar lástima ("ay, pobrecita"), lo cual no implica insensibilidad, sino, una postura desde la comprensión, para atender y escuchar con sensibilidad y respeto.

V. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente protocolo es de cumplimiento y aplicación obligatoria por todas y todos las y los servidores públicos que ejerzan funciones en el SEPDAVI, independientemente de la fuente de su remuneración.

VI. PRINCIPIOS

El presente protocolo se rige bajo los siguientes principios:

Atención diferenciada. Las niñas, niños y adolescentes, que se encuentren en calidad de víctimas de delitos, recibirán atención acorde a sus necesidades y la circunstancia.

No discriminación. El SEPDAVI busca prevenir toda forma de distinción, exclusión, restricción o preferencia que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos fundamentales y libertades en favor de las niñas, niños y adolescentes.

No violencia. El SEPDAVI en la prestación del servicio busca prevenir cualquier tipo de maltrato que afecte la integridad de las niñas, niños y adolescentes.

Protección. El SEPDAVI busca prevenir la violencia institucional, brindando a través del personal un trato digno e integral en el marco de sus competencias a las niñas, niños y adolescentes.

Trato Digno. Las niñas, niños y adolescentes, reciben un trato prioritario, digno y preferencial, con respeto, calidad y calidez.

Interés superior del niño. Las niñas, niños y adolescentes son sujetos plenos de derechos y deben ser respetados por el Estado, comunidad, familia y la sociedad en su conjunto. El interés de esta población debe primar al momento de resolver cuestiones que le afecten y le será aplicada la norma más favorable.

Atención prioritaria y absoluta. Las niñas, niños y adolescentes serán objeto de preferente atención y protección, en la prestación de auxilio y atención en situaciones de vulnerabilidad, y en la protección y socorro en cualquier circunstancia.

Igualdad y no discriminación. Las niñas, niños y adolescentes son libres e iguales con dignidad y derechos, y no serán discriminados por ninguna causa.

Equidad de Género. Las niñas y las adolescentes, gozan de los mismos derechos y el acceso a las mismas oportunidades que los niños y los adolescentes.

Principio de Inclusión. Todas las niñas, niños y adolescentes deben participar plena y efectivamente en la sociedad en igualdad de oportunidades, poniendo énfasis en aquellos que presentan algún tipo de discapacidad.

Derecho a la participación. Debe entenderse como la obligación de las Autoridades, profesionales de las Defensorías de la Niñez y demás Operadores de Justicia, de oír y considerar las opiniones de las niñas, niños y adolescentes.

Confidencialidad. Por el cual el equipo interdisciplinario del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima, como Operadores de Justicia, debe guardar la reserva de su identidad. Este Principio busca garantizar la dignidad e integridad de todas las niñas, niños y adolescentes.

No re victimización. Precautela la integridad de las niñas, niños y adolescentes, evitando la confrontación directa con el agresor, entrevistas, interrogatorios, exámenes y otros actuados innecesarios.

Para víctimas niñas o adolescentes mujeres, siempre deberá procurarse que las entrevistas y exámenes forenses sean realizadas por personal del mismo sexo, inclusive las traductoras. Para víctimas varones, éste o familiares o tutores pueden escoger el personal con el cual se sienta cómodo. En el caso de niños pequeños, es preferible que la atención sea efectuada por funcionarias mujeres.

Prestación de servicios de atención a la víctima con calidad y calidez. Las niñas, niños y adolescentes que han sido víctimas de agresiones sexuales deberán recibir atención médica inmediata cuando el caso lo requiera, sin que exista ningún tipo de discriminación por sexo, edad, cultura, raza o recursos económicos.

Especialización académica y científica para la atención. Establece, que, en toda actuación dirigida a niñas, niños y adolescentes, los profesionales serán preferiblemente especializados para garantizar el ejercicio de sus derechos.

VII. ENFOQUES

El presente protocolo se desarrolla bajo los enfoques incorporados en la normativa vigente. En este sentido se desarrollan los siguientes enfoques:

- **Enfoque de Derechos Humanos:** El mismo en concordancia con lo establecido en la Convención sobre los Derechos del Niño, que insta a respetar la autonomía de niñas, niños y adolescentes y su calidad de sujetos de derechos y personas activas en la sociedad, establece que los Derechos Humanos se centran en la dignidad intrínseca y el valor igual de todos los seres humanos. Son inalienables, irrenunciables, intransferibles y deben ser ejercidos sin

discriminación fundada en razón de sexo, color, edad, orientación sexual, identidad de género, origen, cultura, nacionalidad, ciudadanía, idioma, credo religioso, condición económica o social, grado de instrucción, discapacidad, embarazo u otras que tengan por objetivo o resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos de toda persona.

- **Enfoque de Género:** Involucra el análisis a partir de los roles y comportamientos que socialmente son atribuidos a niñas, niños y adolescentes en función de su sexo, reconociendo así las oportunidades y/o dificultades que dichas atribuciones generan, identificando los sesgos y estereotipos de género que favorecen la reproducción de los patrones de la violencia sexual. Las niñas y adolescentes mujeres, quienes tan solo por su género se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad que los niños y adolescentes varones, estableciéndose la necesidad de generar acciones de prevención y protección destinadas a brindar mayor seguridad a este grupo específico de la población.
- **Enfoque de Interculturalidad:** Se reconoce la existencia de culturas diversas, entre las que se debe establecer una convivencia pacífica, respetando sus respectivas cosmovisiones y su autodeterminación, sobre cuya base las diferentes instituciones públicas y privadas deben actuar reconociendo, valorando y empoderando la identidad étnica y cultural de las niñas, niños y adolescentes.
- **Enfoque de Despatriarcalización:** Entendido como el proceso social y político que busca la eliminación de la estructura patriarcal arraigada en la sociedad, reflejada en el abuso de poder que ejercen los hombres hacia las mujeres, niñas, niños y adolescentes, buscando predominar sobre ellos/ellas, naturalizando como práctica la imposición de relaciones de poder y la adopción de modelos de acción basados en la exclusión y la opresión de las mujeres, de las niñas y de cualquier persona que sea considerada inferior y en prácticas sexistas, discriminadoras, desvalorizantes y adultocentristas.

VIII. CRITERIOS

Para la otorgación de los servicios que brinda el SEPDAVI en favor de niñas, niños y adolescentes, deberán aplicar lo siguientes criterios:

- **Uso eficiente de los tiempos de atención.** Se priorizará la atención en los servicios en favor de las niñas, niños y adolescentes, asimismo, el tiempo de atención no excederá de 40 minutos a efectos de uso eficiente del tiempo otorgado.
- **Capacidad de respuesta institucional.** Se otorgará una respuesta pronta, oportuna y adecuada en el servicio prestado por la institución a favor de niñas, niños y adolescentes.
- **Atención personalizada y especializada.** Los servidores del SEPDAVI, que por la naturaleza de sus funciones presten atención al público, tendrán la obligación de brindar una atención singular e individualizada en beneficio de niñas, niños y adolescentes.
- **Trato con calidad y calidez humana.** Con la finalidad de contribuir al trato con calidad y calidez se brindará una atención respetuosa, cordial, oportuna, diligente, identificándose las demandas y necesidades de los niños, niñas o adolescentes y sus familias que acudan al servicio, para proporcionar una respuesta adecuada, cubriendo sus necesidades; además de proporcionar una adecuada información sobre la atención que brinda el SEPDAVI.
- **Erradicación de toda forma de maltrato.** Se prohíbe toda forma de maltrato, violencia y/o discriminación a niños, niñas o adolescentes, por parte de las servidoras o servidores públicos del SEPDAVI, bajo sujeción a la Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.
- **Uso del idioma materno.** Los servicios que se proporcionen a favor de niños, niñas y adolescentes se realizará en su idioma materno, cuando así se requiera y las condiciones de estructura del personal del SEPDAVI lo permitan; La Unidad Administrativa Financiera y de Operaciones gestionará ante la Escuela de Gestión Pública Plurinacional cursos de enseñanza de Idiomas Oficiales.

IX. OBLIGACIONES DE PADRES, MADRES Y/O TUTORES DE LOS TITULARES DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

Las obligaciones de padres, madres y/o tutores de los titulares del protocolo de atención a niñas, niños y adolescentes son las siguientes:

- a) Brindar información verídica y completa al abogado/a Patrocinante, Trabajador/a Social y Psicólogo/a.
- b) Entrega oportuna de documentación relacionada al caso.
- c) Proporcionar todos los elementos de prueba que se encontraren en su poder o información relativa al lugar donde se encontraren dichos elementos.

- d) Hacer conocer oportunamente los nombres de todos los testigos del hecho.
- e) Efectuar seguimiento personal de su caso en oficinas del Órgano Judicial, Ministerio Público, Policía Boliviana, u otras entidades públicas o privadas.
- f) Trato respetuoso y amable con los abogados y servidores del SEPDavi.
- g) Acudir regularmente ante oficinas del SEPDavi y coadyuvar con el patrocinio del proceso.
- h) Otorgar información fehaciente socio-económica de manera oportuna para la respectiva valoración o diagnóstico social.
- i) Colaborar en la obtención de elementos de prueba para el desarrollo efectivo del proceso penal.
- j) Someterse al o los exámenes o tratamientos respectivos, cuando corresponda.
- k) Autorizar la práctica de diversas intervenciones a las niñas, niños y adolescentes, siempre y cuando se encuentren bajo su representación o guarda.
- l) La servidora o servidor público/a debe preparar a las madres, padres y/o tutores para generar empatía sobre la situación de la niña, niño o adolescente.
- m) El área de Trabajo Social identificará aspectos de riesgo social que plasmará en el informe social.
- n) Cuando corresponda, la servidora o servidor público efectuará la preparación para actuados procesales (Cámara Gesell, desfile identificativo, reconstrucción, Inspección Técnica Ocular y otros) a niñas, niños, adolescentes y padres o tutores.

X. RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN DEL PROTOCOLO

Son responsables de la aplicación del presente protocolo:

1. La o el Director General Ejecutivo del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima en cuanto a su aprobación expresa e implementación.
2. La Unidad Administrativa Financiera y de Operaciones, respecto de su implementación, difusión, aplicación y control.
3. Los inmediatos superiores en grado jerárquico que tienen a su cargo personal dependiente que presta servicios a niñas, niños o adolescentes.

XI. SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN

Se impartirán de manera permanente cursos de sensibilización y capacitación en materia de derechos humanos, igualdad de género y o discriminación con énfasis en niñez y adolescencia, para facilitar la prevención, identificación, atención y seguimientos a los casos

La o el Jefe Administrativo Financiero y de Operaciones en coordinación con el Coordinador Nacional y los Coordinadores Departamentales e instituciones especializadas en la atención a niñas, niños y adolescentes programará procesos de capacitación y sensibilización en horario de trabajo, mismos que serán programados y notificados con anticipación al personal.

XII. SALUD INTEGRAL PARA SERVIDORAS Y SERVIDORES DEL SERVICIO PLURINACIONAL DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA - SEPDAVI

Un componente esencial en los servicios de atención de casos con niñas, niños y adolescentes son los recursos humanos que trabajan en las mismas, ofreciendo servicios profesionales psico-sociales y legales para fomentar la restitución de las víctimas y el acceso a la justicia.

Sin embargo, el contacto constante con casos de esta naturaleza, que muestran formas deshumanas de maltrato, violencia y agresión, además de la sobrecarga emocional y laboral a la que se ven expuestos/as, genera riesgo en el bienestar personal de las y los servidores públicos del SEPDAVI, pudiendo llegar a experimentar el Síndrome de Burn Out, como también crisis emocionales, ira, estados de estrés y tensión que impiden el desarrollo de un trabajo con calidad y calidez y que, muchas veces, hace que se transmitan sentimientos de angustia, desesperación o impotencia a usuarios o usuarias.

Por ello es importante familiarizarse con técnicas de relajación, de afrontamiento y de comunicación asertiva, para auto-comprenderse y auto-conocerse viabilizando mayores niveles de motivación y compromiso en el trabajo cotidiano con víctimas y sus entornos familiares, así mismo, lograr un estado de bienestar armónico, permitiendo a las servidoras y los servidores públicos mejorar las modalidades de relacionamiento con su equipo de trabajo y con usuarios y usuarias que acuden al servicio para el desarrollo idóneo de sus actividades laborales.

XIII. INCUMPLIMIENTO

La omisión o incumplimiento de lo establecido en el presente Protocolo generará responsabilidad de acuerdo a la Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales, al Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 23318-A de 03 de noviembre de 1992 y al Reglamento Interno de Personal del SEPDAVI.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.- La Unidad Administrativa Financiera y de Operaciones, Coordinador Nacional y coordinadores departamentales, quedan encargados de la capacitación e implementación del presente protocolo.

SEGUNDA.- El presente Protocolo podrá ser modificado total o parcialmente en concordancia con las disposiciones legales en vigencia mediante Resolución Administrativa.

BIBLIOGRAFÍA

- Reglamento de Trato Preferente del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima.
- Protocolo de Atención con Calidad y Calidez en casos de niñas, niños y adolescentes en situación de violencia sexual “SEPAMOS” 2019.
- Ruta Crítica Para la Prevención Integral de la violencia sexual infantil “Red Nacional de Lucha contra la Violencia Sexual Infanto adolescente- Red Departamental Previenes” 2017.
- Protocolo de Prevención, Atención y Sanción a toda forma de vulneración a la Integridad sexual de niñas, niños y adolescentes” Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional – Viceministerio de Igualdad de Oportunidades” 2017
- Convención sobre los Derechos del Niño – Observación General N° 13 (2011)
- Acuerdo Jurisdiccional TCP-AJ-SP-005/2021 Tribunal Constitucional Plurinacional de Bolivia, Priorización en el sorteo de casos de niñas, niños y adolescentes.