



**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

## **INFORME DEFENSORIAL**

# **“SITUACIÓN DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN CENTROS DE ACOGIMIENTO EN BOLIVIA”**

*“El mismo sistema productivo que desprecia a los viejos, expulsa a los niños. Los expulsa, y les teme. Desde el punto de vista del sistema, la vejez es un fracaso, pero la infancia es un peligro” (Eduardo Galeano)*

**GESTIÓN 2017**

## **PRESENTACIÓN**

La Defensoría del Pueblo ha asumido un rol fundamental en la construcción de los derechos humanos al servicio y para la defensa del pueblo, a partir del mandato constitucional y de la mística que cimienta las bases de esta gestión, para ello ha decidido asumir los cambios que la realidad política, social y jurídica demandan; como escenarios altamente complejos debido a las responsabilidades que se encuentran en distintas instancias del Estado.

La tarea asumida no solo ha redefinido la lógica de intervención institucional sino de relacionamientos con los actores sociales y la innegable misión de visibilizar a poblaciones altamente vulnerables sea por las relaciones de poder o por la situación en la que se encuentran.

Es innegable el rol fundamental que ha asumido el Estado Plurinacional a partir de la promulgación de la Constitución Política del Estado así como de la normativa nacional e internacional de derechos humanos respecto a su labor de proteger a las niñas, niños y adolescentes en nuestro país y más allá de nuestras fronteras.

Sin embargo el Estado Plurinacional, en los hechos no siempre alcanza a aquellas y aquellos que no tienen posibilidades de llegar con su voz a las instancias estatales que están obligadas a asegurarles el ejercicio pleno del derecho a ser niñas, niños y adolescentes. Cuando nos referimos al Estado Plurinacional señalamos a todas y todos los habitantes de nuestro país, así como al sistema político, económico y social vigente y en el cual perviven todavía resabios de la colonia, del neoliberalismo, del capitalismo y del patriarcado.

El papel que tiene el Estado respecto de la protección de los NNAs en situación de acogida por el riesgo en el que se encuentran, le obliga a extremar los cuidados y previsiones para protegerle y evitar actos que vulneren sus derechos durante la permanencia en los centros de acogimiento. Es inconcebible que las NNAs en estos centros sean víctimas de vulneraciones a sus derechos o sean víctimas de violencia física, psicológica y/o sexual, al ocurrir aquello se pone en tela de juicio el rol de garante de los derechos de estas NNAs que tienen las instancias estatales.

Cuando afirmamos que el Estado debe velar por los derechos de las NNAs en permanencia de los centros, se debe entender en el sentido amplio de todos sus derechos: a vivir bien, a la familia, a una vida libre de violencia, a los servicios básicos, a un nivel de vida adecuado, a la salud, a la educación, a la identidad y otros.

En este sentido, la función del Estado en la atención a las NNAs en acogimiento, debe ser una prioridad que implica designar el presupuesto necesario que permita darles un ambiente propicio para que puedan desarrollarse física, mental, espiritual, moral, emocional y socialmente conforme las recomendaciones de las convenciones internacionales y la Norma Suprema.

El presente trabajo se ha planteado realizar una evaluación integral de la situación de los NNAs, en su permanencia en Centros de Acogimiento y/o albergues, así como detectar problemáticas para el desarrollo de procesos de reinserción y adopción de las Niñas, Niños y Adolescentes, y establecer la existencia y recurrencia de determinados grados de violencia institucional, física y psicológica contra Niñas, Niños y Adolescentes al interior de los Centros de Acogimiento y/o albergues.

La investigación tuvo alcance nacional en capitales de departamento y en el área rural donde la Defensoría del Pueblo cuenta con oficinas (Coordinaciones Regionales); estuvo dirigida a los Centros de Acogimiento públicos, privados y mixtos, de administración directa, delegada y por convenio; permanentes y temporales de los Gobiernos Autónomos Departamentales y Gobiernos Autónomos Municipales.

Por todo lo expuesto el presente trabajo tiene como finalidad recordar, recomendar y sugerir al Estado central y las entidades subnacionales, acciones que permitan superar las condiciones que generan vulneración de derechos humanos a las niñas, niños y adolescentes.

## **INDICE**

### **PRESENTACIÓN**

### **INTRODUCCIÓN**

#### **PRIMERA PARTE**

##### **JUSTIFICACIÓN, OBJETIVO, ALCANCE Y MECANISMOS DE INTERVENCIÓN**

- I. JUSTIFICACIÓN**
- II. OBJETIVOS**
- III. ALCANCE**
- IV. MECANISMOS DE INTERVENCIÓN**

#### **SEGUNDA PARTE**

##### **CONSIDERACIONES GENERALES**

- I. ANTECEDENTES**
- II. MARCO NORMATIVO**
- III. DIRECTRICES SOBRE MODALIDADES ALTERNATIVAS DE CUIDADO DE NIÑOS**
- IV. INFORME DE ESTUDIO SOBRE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN CUIDADO INSTITUCIONAL “UNA APROXIMACIÓN A LA SITUACIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES QUE RESIDEN EN CENTROS DE ACOGIDA EN BOLIVIA”**

#### **TERCERA PARTE**

##### **OBLIGACIONES DE PROTECCIÓN DE PARTE DEL ESTADO**

- I. EL ROL DE LAS INSTITUCIONES NACIONALES, DEPARTAMENTALES Y MUNICIPALES**
- II. POLÍTICAS PÚBLICAS**
- III. PROCEDIMIENTOS**
- IV. MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y CONTROL**

#### **CUARTA PARTE**

##### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DEFENSORIAL**

- I. DIAGNÓSTICO**

- VERIFICACIONES DEFENSORIALES A CENTROS DE ACOGIMIENTO
- INSTITUCIONES REGIONALES INVOLUCRADAS EN LA TEMÁTICA
- MESAS DE TRABAJO DNAs Y SEDEGES/SEDEPOS

**II. CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS**

**QUINTA PARTE**

**ANÁLISIS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEFENSORIALES**

- I. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES POR TEMÁTICA
- II. RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES
- III. RECOMENDACIONES
- IV. SUGERENCIAS

**BIBLIOGRAFIA**

## **ABREVIATURAS**

CAI:	Centro de Atención Integral
CEA:	Centro de Educación Alternativa
CEPAT:	Centro Especializado en Prevención y Atención Terapéutica
CIES:	Centro Investigación Educación y Servicios
CNNA:	Código Niña, Niño y Adolescentes
CONALPEDIS:	Comité Nacional de la Persona con Discapacidad
CPE:	Constitución Política del Estado
CRC	Comité de Derechos del Niño
DNA:	Defensoría de la Niñez y Adolescencia
FELCN:	Fuerza Especial de Lucha contra el Narcotráfico
FELCV:	Fuerza Especial de Lucha contra la Violencia
GAD:	Gobierno Autónomo Departamental
GAM:	Gobierno Autónomo Municipal
MP:	Ministerio Público
NNA:	Niñas, Niños y Adolescentes.
ONG:	Organización no Gubernamental
OTB:	Organizaciones Territoriales de Base
PASCAR:	Pastoral Social Carita
REJAP:	Registro Judicial de Antecedentes Penales
SEDEGES:	Servicio Departamental de Gestión Social
SEDEPOS:	Servicio Departamental de Políticas Sociales
SEGIP:	Servicio General de Identificación Personal
SERECI:	Servicio de Registro Cívico
SIJPLU:	Servicio Integrado de Justicia Plurinacional
SIPPASE:	Sistema Integral Plurinacional de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la violencia en razón de género
SIPPROINA:	Sistema Plurinacional de Protección Integral de la Niña, Niño y Adolescente
SLIM:	Servicio Legal Integral
TICs:	Tecnologías de la Información y Comunicación
UMAPEDIS:	Unidad Municipal de Apoyo a las Personas con Discapacidad

## **INTRODUCCIÓN**

Las Niñas, Niños, Adolescentes (NNAs) tienen derecho a vivir y crecer dentro de su entorno familiar; sin embargo, por diferentes circunstancias muchas familias carecen de recursos y habilidades para cumplir con las tareas básicas de formación y protección de sus miembros, lo cual puede repercutir negativamente en el ejercicio pleno de los derechos de las NNAs que forman parte del núcleo familiar.

Debido a la incidencia de múltiples factores sociales, económicos, políticos y/o culturales, cientos de niños en el país se encuentran privados de cuidados parentales, lo cual repercute en la necesidad de que el Estado asuma su protección a través de centros de acogimiento.

El Ministerio de Justicia, el año 2015, presentó el Estudio Niñas, Niños, Adolescentes en cuidado institucional *“Una aproximación a la Situación de niñas, niños y adolescentes que residen en centros de acogida en Bolivia”*,<sup>1</sup> el cual señala que en el país existen 196 centros de acogimiento a nivel nacional, que albergan a 8.369 niñas, niños y adolescentes.

Las NNAs que viven en centros de acogida se encuentran en especial situación de vulnerabilidad, debido a que se ven privadas del cuidado parental, y son susceptibles de sufrir violencia procedente de diversas fuentes.

La internación de NNAs en instituciones de protección implica una serie de obligaciones para el Estado, tales como la generación de políticas públicas, normativa, la habilitación, la autorización de funcionamiento, el registro, la supervisión, el monitoreo y la inspección de las instituciones, así como también, el establecimiento de estándares mínimos de prestación de servicios en el centro de acogimiento.

De acuerdo a la Convención sobre los Derechos del Niño, el Estado debe garantizar su cumplimiento de los derechos de los NNAs que se encuentren privados permanente o temporalmente de su entorno familiar.

En ese sentido, la Defensoría del Pueblo en el marco de sus competencias, ha preparado un plan de intervención defensorial, a nivel nacional, en los centros de acogimiento con el objetivo de garantizar que los NNAs que se encuentren privados de convivir en su medio familiar, gocen de igualdad de condiciones y en pleno goce de sus derechos humanos, mientras persista la medida excepcional.

---

<sup>1</sup> Ver en [https://www.unicef.org/bolivia/resources\\_37039.html](https://www.unicef.org/bolivia/resources_37039.html)

## **PRIMERA PARTE**

### **JUSTIFICACIÓN, OBJETIVO, ALCANCE Y MECANISMOS DE INTERVENCIÓN**

#### **I. JUSTIFICACIÓN**

La Defensoría del Pueblo tiene como prioridad institucional la atención a NNAs en cuanto al ejercicio de sus derechos, es así que una de sus preocupaciones es la situación de las NNAs en centros de acogimiento, debido a las recurrentes denuncias públicas de vulneración de sus derechos.

Asimismo, las denuncias que se reciben en la Defensoría del Pueblo por temas de violencia física y psicológica contra NNAs en hogares bajo responsabilidad de instancias estatales, ha motivado a programar una intervención defensorial a nivel nacional en centros dependientes de los Gobiernos Autónomos Departamentales y Municipales.

Entre los casos presentados a la Defensoría del Pueblo se tiene:

- En el Hogar de Niños de la localidad de Vinto (Cochabamba), un niño fue golpeado por uno de los encargados, quien le echó a la calle indicándole que es un llorón y malcriado. Manifiesta que fue a comunicar al Responsable de la Defensoría Municipal de la Niñez de Tiquipaya y no recibió el apoyo necesario.
- La Defensoría del Pueblo recibió una denuncia de maltrato, violencia psicológica, física y discriminación a una adolescente con discapacidad (trastorno de conducta disocial y retraso mental) de 13 años de edad cronológica y 6 años de edad mental (con antecedentes de abandono, violencia física y sexual), en el centro de acogida Trinidad Peralta dependiente del SEDEGES de la ciudad de Tarija.
- Denuncia por falta de atención oportuna e incumplimiento de deberes por parte de los responsables de la institución, en el caso del abuso sexual del niño de 12 años de edad, H.A., interno en el centro de acogida Méndez Arcos. Asimismo, se hace conocer casos de negligencia, falta de cuidados por parte del personal de turno y responsables de la administración en los siguientes casos: 1. M.C., quien se cayó del tercer piso quedando con múltiples fracturas, a la fecha postrado en silla de ruedas. 2. C. A., se cayó de silla de ruedas y tiene fracturas. 3. Seis fallecimientos suscitados en un periodo de siete meses del año 2016, presumiblemente por negligencia, maltrato, falta de atención especializada y oportuna por parte de servidores públicos y por el constante cambio de personal improvisado, tras los despidos masivos injustificados.
- El presentante refiere ser educadora del centro de acogida Arca de Jesús, donde se encuentran 29 niños, adolescentes y jóvenes, de entre 6 hasta 25 años de edad. Manifiesta que los niños en edad escolar acuden a la unidad educativa “El Paso” y que las profesoras de esa Unidad habrían acudido a la Defensoría de la Niñez y Adolescencia de El Paso, para denunciar que niños del centro de acogida Arca de Jesús, serían víctimas de violencia sexual por parte de adolescentes y pre adolescentes del mismo hogar.

Por medios de prensa se ha podido observar que ocurren hechos graves de violencia contra NNAs en los centros de acogimiento, así podemos mencionar los más relevantes:

- “Menor murió en la Casa del Niño en El Alto”, publicado en ATB Digital, en fecha 28 de julio de 2017. La noticia señala que un niño de ocho años murió en el hogar Casa del Niño en El Alto. La cuidadora del lugar argumentó que el menor se atragantó al comer, sin embargo, los exámenes forenses revelan que el pequeño tiene un traumatismo en su cabeza.<sup>2</sup>
- “Hogar Niño Jesús es frío, sucio y sin pediatras”, publicado en el periódico Página Siete, en fecha 5 de julio de 2017. La noticia señala que en la sala de enfermería encontraron cajones con basura, ají verde de salteña en los cajones donde se guardan los pañales y, también, mamaderas sucias.<sup>3</sup>
- “Hermetismo en dos hogares tras denuncias de agresión sexual”, publicado en el periódico Página Siete, en fecha 24 de mayo de 2017. Indica lo siguiente: “que este fin de semana, funcionarios del gobierno municipal informaron que un guardia municipal realizó ‘toques impúdicos’ a una menor de 17 años en la Plataforma de Atención Integral a la Familia de Emergencias, ubicado en la calle Chuquisaca, detrás de la Cervecería Boliviana Nacional (CBN), por lo que denunciaron el hecho ante la Fiscalía”.<sup>4</sup>
- “Tras abuso de un guardia, retiran a los hombres de los albergues”, publicado en el periódico Página Siete en fecha 22 de mayo de 2017. La noticia indica: “La Guardia Municipal decidió que el personal masculino que estaba destinado a los albergues de La Paz sea enviado a otras unidades debido a que un funcionario de esa repartición fue sorprendido infraganti realizando toques impúdicos a dos menores. Aún está en investigación si el hombre violó a las víctimas”.<sup>5</sup>
- “Remitirán a la Fiscalía caso de 6 niños fallecidos en albergues”, noticia publicada en el periódico digital Erbol, en fecha 1 de mayo de 2017 y que señala: “La Asamblea Legislativa Departamental de La Paz (ALD), (...) determinó remitir al Ministerio Público el caso de la muerte de seis niños en los centros de acogida del Instituto Departamental de Adaptación Infantil (IDAI) para que pueda abrir una investigación exhaustiva y establecer responsables. Por ese motivo la Asamblea interpelló al Gobernador de La Paz, Félix Patzi”.<sup>6</sup>
- “Interpelan a Patzi por muertes y denuncias de violación a niños en hogares de la Gobernación”, publicado en Noticias Fides en fecha 26 de abril de 2017. Se indica lo siguiente: “Interpelarán al Gobernador de La Paz, Félix Patzi, y a funcionarios del Servicio Departamental de Gestión Social (SEDEGES), por denuncias de

---

<sup>2</sup> <http://www.atb.com.bo/seccion/seguridad/menor-muri%C3%B3-en-la-casa-del-ni%C3%B1o-en-el-alto>

<sup>3</sup> <http://web.paginasiete.bo/sociedad/2017/7/5/hogar-nino-jesus-frio-colchones-sucios-pediatra-143449.html>

<sup>4</sup> <http://paginasiete.bo/sociedad/2017/5/24/hermetismo-hogares-tras-denuncias-agresion-sexual-138717.html>

<sup>5</sup> <http://www.paginasiete.bo/seguridad/2017/5/22/tras-abuso-guardia-retiran-hombres-albergues-138465.html>

<sup>6</sup> [http://www.erbol.com.bo/noticia/regional/01052017/remitiran\\_fiscalia\\_caso\\_de\\_6\\_ninos\\_fallecidos\\_en\\_albergues](http://www.erbol.com.bo/noticia/regional/01052017/remitiran_fiscalia_caso_de_6_ninos_fallecidos_en_albergues)

supuestos fallecimientos, violaciones y malos tratos hacia menores de edad, al interior de hogares administrados por la Gobernación. Acto de interpelación a servidores públicos del Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz (caso SEDEGES).<sup>7</sup>

- “Denuncian maltrato en los Centros de Acogida”, publicado en el periódico El Diario en fecha 19 de abril de 2017, la noticia señala: “Al menos ocho niños fueron maltratados en albergues y centros transitorios de acogida, tanto de la Alcaldía como de la Gobernación de La Paz, según denuncias de la Asambleísta Departamental Elizabeth Morales y de la directora de las Defensorías Municipales, Consuelo Torres. Dos casos ocurridos de abuso sexual a menores del albergue Transitorio Bicentenario, ubicado en Mallasa, entraron en proceso de investigación, ya que se desconoce el lugar donde ocurrió este hecho. De igual forma, son seis casos de menores que fallecieron en el Centro de Acogida para Personas con Discapacidad Intelectual, Psíquica y Múltiple (IDAI), de los cuales se desconoce las causas y no se realiza una investigación.”
- “Se presenta grave denuncia de la muerte de 6 personas y violación de un menor de edad en centros de acogida de la Gobernación de La Paz”, publicado en el portal Notibol en fecha 19 de abril de 2017. Se indica que: “La Asambleísta Departamental, Elizabeth Morales, presentó una grave denuncia sobre la muerte de 6 personas y la violación de un menor en centros de acogida de la Gobernación de La Paz que no fueron investigadas y que se pretende ocultar en la Gobernación de este departamento. Indicó que sobre la muerte de las 6 personas se presentó en el Instituto de Adaptación Infantil (IDAI) y en el Hogar Méndez Arcos y que es urgente un informe sobre esos fallecimientos y la violación de un menor de edad.”<sup>8</sup>
- “Un niño fue abusado por adolescentes en el hogar Méndez Arcos”, publicado por Urgente.bo en fecha 13 de marzo de 2017; la noticia indica: “La víctima es un niño de 12 años. Él niño fue vejado sexualmente el pasado 2 de enero por otros adolescentes que también son acogidos en el hogar Méndez Arcos de La Paz. La denuncia fue formulada por la asambleísta departamental, Elizabeth Morales quien apenas tomó conocimiento del caso e hizo una inspección sorpresa al interior de dicho hogar acompañada por dos juezas de la Niñez y Adolescencia. Hemos visitado el Hogar Méndez Arcos el día viernes y las juezas han tomado conocimiento del caso. Una vez hecha la investigación ellas han confirmado la violación. Asimismo, nos han informado que el caso ya está encaminado en instancias legales y los autores del hecho están recluidos en otro centro donde son llevados los infractores”.<sup>9</sup>

“Cierran tres hogares por denuncia de trata”, publicado en el periódico Cambio en fecha 10 de junio de 2016; la noticia señala lo siguiente: “El Servicio Departamental de Gestión Social (Sedeges) cerró tres hogares de niñas, niños y adolescentes, que pertenecen a la Fundación Kaya Children, debido a la

---

<sup>7</sup> <https://www.noticiasfides.com/la-paz/interpelan-a-patzi-por-fallecimientos-y-denuncias-de-violacion-a-ninos-en-hogares-de-la-gobernacion-377569>

<sup>8</sup> <https://notibol.com/noticia/se-presenta-grave-denuncia-de-la-muerte-de-6-personas-y-violacion-de-un-menor-de/976796>

<sup>9</sup> <http://www.urgentebo.com/noticia/un-ni%C3%B1o-fue-abusado-por-adolescentes-en-el-hogar-m%C3%A9ndez-arcos>

denuncia de la Defensoría de la Niñez de la Alcaldía de La Paz por el delito de trata y tráfico de menores. Las investigaciones de la fiscal de la zona Sur están en pleno proceso contra la educadora y la Directora de esta Fundación, proceso por el delito de trata y tráfico de menores; estamos con la política de controlar estos hogares y decir a la población que nos haga conocer cualquier acto de maltrato a niñas, niños y adolescentes que se produjeran en nuestro departamento”.<sup>10</sup>

- “Hay 8.369 niños que no reciben un trato óptimo en 196 hogares”, publicado en Página Siete en fecha 3 de marzo de 2016; la información señala lo siguiente: “Un total de 8.369 niños viven en 196 centros de acogida en todo el país. Los menores reciben buen trato pero no el óptimo. El 82% de los hogares son privados y sólo el 18% público, según un informe del Ministerio de Justicia, “Una aproximación a la Situación de niñas, niños y adolescentes que residen en centros de acogida en Bolivia”, elaborado por el Viceministerio de Igualdad de Oportunidades (VIO)”.<sup>11</sup>

El mencionado estudio revela que existe un desconocimiento de las Directrices Alternativas de niños en cuidado institucional, que el más alto indicador de un trato malo proviene de los educadores o cuidadores principales, aplicado como “castigos” o mecanismos para la disciplina y control del comportamiento de NNAs; que no existen mecanismos formales de denuncia ante situaciones de violencia; que el tiempo de institucionalización de los NNAs es muy largo, afectando su desarrollo integral, y que los SEDEGES/SEDEPOS (Servicio Departamental de Gestión Social y Servicio Departamental de Potosí), que tienen la responsabilidad de supervisar y controlar los centros de acogida, no cumplen con la misma, ya que estas instancias enfrentan debilidades relacionadas con la capacidad institucional, limitadas en sus recursos humanos y financieros.

Bajo el entendido que la medida adoptada de acogimiento es excepcional y transitoria, y que el Estado es garante de los derechos y que debe velar siempre por el **INTERÉS SUPERIOR Y EL BIENESTAR DE LOS NNAs** que se encuentran en situación de acogida, debiendo brindar un ambiente familiar, sin ningún tipo de violencia que garantice su desarrollo integral y se les pueda restituir su derecho a la familia, es necesaria la intervención de la Defensoría del Pueblo en el marco de sus competencias, a efectos de identificar si los centros de acogimiento cumplen estándares mínimos para albergar a NNAs en condiciones adecuadas; la situación de los NNAs; causas que generan hechos de violencia física, psicológica, u otros; la idoneidad del personal, así como las políticas, programas y acciones empleadas por las instituciones competentes para la reinserción familiar y, en consecuencia, la restitución del derecho a la familia de los NNAs en situación de acogida.

Las limitaciones detectadas en el manejo y administración de estos centros de acogimiento de NNAs por parte de los SEDEGES, según el estudio “*Bolivia. La respuesta institucional del Estado a la temática contra la niñez y adolescencia*”, hace imprescindible realizar una investigación defensorial que aborde aspectos como: la falta de recursos humanos; falta de apoyo financiero; bajos salarios del personal a cargo de los NNA; la prolongada estadía de algunos NNAs; ingresos sin la debida resolución de un Juez de la

---

<sup>10</sup> <http://cambio.bo/?q=node/9017>

<sup>11</sup> <http://www.paginasiete.bo/sociedad/2016/3/3/8369-ninos-reciben-trato-optimo-hogares-88573.html>

Niñez y Adolescencia; convivencia de poblaciones con características muy diferentes; falta de una infraestructura adecuada para NNAs con capacidades especiales; abusos y malos tratos entre la misma población debido a la escasa segregación de la población con diferentes causas de acogimiento; escasa infraestructura para acoger a esta población; habitaciones comunes de la población de guarda y la de sentencia y otras problemáticas.

## **II. OBJETIVOS**

### **OBJETIVOS GENERALES**

Los objetivos principales de la intervención defensorial, en consideración al marco normativo que los regula y las competencias de las instancias del Estado involucradas en la temática, son los siguientes:

- Realizar una evaluación integral de la situación de los NNAs, durante su permanencia en centros de acogimiento y/o albergues, en cuanto a alimentación, atención médica–medicamentos, apoyo educativo y atención psicológica; con el objeto de contar con un diagnóstico que permitirá detectar problemáticas y mejorar la situación de las Niñas, Niños y Adolescentes.
- Detectar problemáticas para el desarrollo de procesos de reinserción y adopción de las Niñas, Niños y Adolescentes, a fin de velar el ejercicio del derecho a una familia y el papel que tienen que cumplir las instancias del Estado en el marco de sus competencias.
- Establecer la existencia y recurrencia de determinados grados de violencia institucional, física y psicológica contra Niñas, Niños y Adolescentes al interior de los centros de acogimiento y/o albergues, para que las instancias del Estado responsables de la protección de los NNAs, implementen mecanismos eficientes de control para evitar actos de violencia.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Procurar que el Ministerio de Justicia, los Gobiernos Autónomos Departamentales (GAD) y Gobiernos Autónomos Municipales (GAM) garanticen el desarrollo armónico de las capacidades físicas, cognitivas, afectivas, emocionales, espirituales, y sociales de los NNAs, que se encuentran en los centros de acogimiento o albergues, tomando en cuenta sus múltiples interrelaciones y la vinculación de éstas con las circunstancias que tienen que ver con su vida.
- Evidenciar las condiciones integrales de los centros de acogimiento o albergues; en cuanto a personal, infraestructura, ambientes físicos, servicios básicos, salud y educación.
- Gestionar que el Ministerio de Justicia cuente con una base de datos oficial, que concentre la cantidad de NNAs que se encuentran en los centros de acogimientos temporales, permanentes, públicos, privados o mixtos de administración directa, delegada o por convenio, así como el número de centros de acogimiento a nivel nacional.

- Gestionar que las entidades departamentales y municipales cuenten con una base de datos precisa, confiable y actualizada de NNAs que se encuentran en los centros de acogimiento, así como de los NNAs que salen e ingresan, para su remisión al Ministerio de Justicia.
- Analizar la coordinación de las instituciones de nivel central, departamental y municipal, respecto de la temática, en el marco de sus competencias, así como la normativa emitida por estas instancias respecto de los centros de acogimiento/albergues de NNAs.
- Determinar el cumplimiento de las competencias de las Defensorías de la Niñez y Adolescencia y los SEDEGES/SEDEPOS en cuanto a los procesos de reinserción y adopción de NNAs; así como las problemáticas que enfrentan para tal fin.
- Determinar la existencia y vigencia de normativa, políticas públicas, protocolos y otros instrumentos que permitan el ejercicio del derecho a una familia por parte de NNAs.
- Analizar si las medidas disciplinarias que se aplican dentro de los centros de acogimiento y albergues se enmarcan en el respeto de los derechos humanos de las NNAs.
- Verificar la existencia y funcionamiento de mecanismos y procedimientos que permitan a NNAs denunciar actos de maltrato, violencia y otros que consideren vulneratorios de sus derechos humanos.

### III. ALCANCE

La intervención será de alcance nacional en capitales de departamento y en el área rural donde la Defensoría del Pueblo cuenta con oficinas (Coordinaciones Regionales); estará dirigida a los centros de acogimiento públicos, privados y mixtos, de administración directa, delegada y/o por convenio; permanentes y temporales de los Gobiernos Autónomos Departamentales y Gobiernos Autónomos Municipales.

De acuerdo a los datos oficiales sobre los centros de acogimiento, específicamente de NNAs a nivel nacional, proporcionados por los Gobiernos Autónomos Departamentales y algunos Gobiernos Autónomos Municipales en capitales de departamento, se tiene los siguientes datos estadísticos:

#### - CENTROS DEPENDIENTES DE LOS GAD

DPTO.	CENTRO DE ACOGIMIENTO ÁREA URBANA	CENTRO DE ACOGIMIENTO ÁREA RURAL	TOTAL
La Paz	12	6	18
El Alto	6	0	6

Oruro	3	1	4
Potosí	0	1	1
Cochabamba	9	26	35
Chuquisaca	10	4	14
Tarija	11	1	12
Santa Cruz	34	16	50
Beni	2	1	3
Pando	1	0	1
Caranavi		1	1
Villa Tunari		1	1
Riberalta		1	1
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>59</b>	<b>147</b>

\*Los datos numéricos excluyen a centros de acogimiento específicos para NNAs con discapacidad, víctimas de trata y tráfico, personas en situación de calle, adolescentes infractores e internados.

- **CENTROS DEPENDIENTES DE LOS GAM**

Dpto.	Centro de Acogimiento Área Urbana	Centro de Acogimiento Área rural	TOTAL
La Paz	1 (s/respuesta)	0	1
El Alto	1	0	1
Monteagudo	0	2	2
Santa Cruz	28	0	28
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>2</b>	<b>32</b>

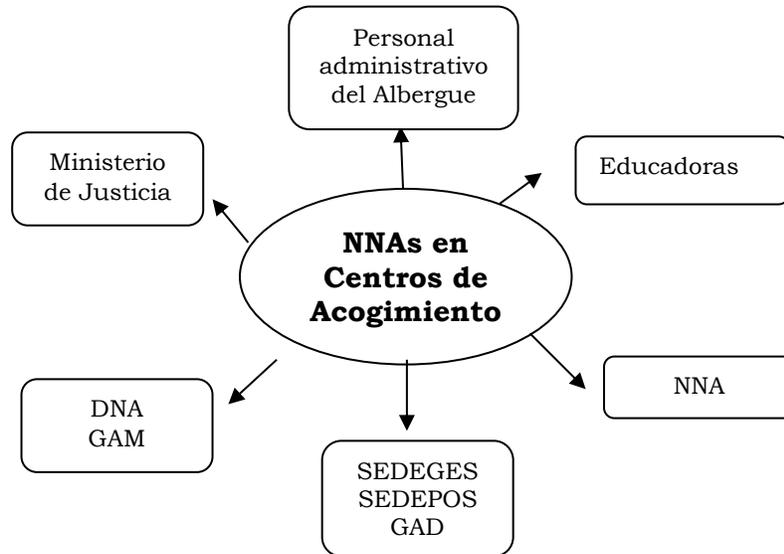
\*Los GAM de las capitales de departamento que no se encuentran en el listado, no respondieron a los RIEs (Requerimiento de Informe Escrito), por lo que no se cuenta con información completa.

En cuanto a la cantidad de centros de acogimiento dependientes de los GAD y GAM, se ingresó a 70 albergues a nivel nacional, lo que representa el 39% del total de albergues para NNAs

Datos que tienen como fuente la información que fue remitida por los GAD y GAM.

#### **IV. MECANISMOS DE INTERVENCIÓN**

Para definir los mecanismos de intervención, se consideraron a los actores que tienen relación con la temática de NNAs en centros de acogimiento, de acuerdo al siguiente gráfico:



Los mecanismos de intervención que se utilizaron en la presente investigación, permitirán contar con información necesaria para el logro de los objetivos.

#### **- REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN**

Se procedió al relevamiento de información, mediante requerimientos de informe a autoridades nacionales, departamentales y municipales:

- Ministerio de Justicia - Viceministerio de Igualdad de Oportunidades
- Gobiernos Autónomos Departamentales – SEDEGES/SEDEPOS
- Gobiernos Autónomos Municipales - Defensorías de la Niñez y Adolescencia
- Administradores de los Centros de Acogimiento

- VERIFICACIONES DEFENSORIALES

Las verificaciones defensoriales se realizaron a 70 centros de acogimiento temporal y permanente, de administración directa, delegada y/o por convenio, dependientes de los GAD y GAM de acuerdo al siguiente listado:

N°	OFICINA DEFENSORIAL	CENTROS DE ACOGIMIENTO
1	<b>La Paz</b> (12)	Centro Félix Méndez Arcos Centro de Acogida Niño Jesús Casa Esperanza Casa de Paso Sartasim Kullakita Hogar Carlos de Villegas Hogar José Soria Hogar de Niños Alalay Casa Eguino Aldeas Infantiles SOS Centro de Atención Integral Asociación Esperanza (Caranavi) Albergue Bicentenario Bolivia Solidaria (GAM)
2	<b>Oruro</b> (4)	Centro de Acogida y Hogares Elisa Andreoli Centro de Acogida Granja PARIA Centro de Formación Infantil Gota De Leche Centro Amor de Dios Penny
3	<b>Potosí</b> (4)	Mosoj Wasinchej 10 de Noviembre Mariano Benjamín Arrueta Niño de Praga

N°	OFICINA DEFENSORIAL	CENTROS DE ACOGIMIENTO
4	<b>Cochabamba</b> (10)	Centro de Acogida Madre de Dios Centro de Acogida María Auxiliadora Centro de Acogida Nuestra Casa Centro de Acogida Misión para la Niñez Boliviana Centro de Acogida Tres Soles. Centro de Acogida Vida Nueva. Albergue Restauración. Centro de Acogida Hogar Evangelina Booth. Villa Infantil Nueva Esperanza. Centro de Acogida L esperance de Bolivia (Chapare)
5	<b>Chuquisaca</b> (7)	Calor de Hogar Casa Cuna San José de Poconas Virgen de la Yedra Santa Clotilde Sucre Jesús de Nazareth Hogar Tata Juna de Dios
6	<b>Tarija</b> (6)	Centro Nueva Esperanza Centro transitorio Casa Tutelada Renacer Centro Heydi Hogar Sagrada Familia Hogar Moisés Navajas
7	<b>Santa Cruz</b> (14)	Hogar de Niños Virgen de Fátima Hogar San Lorenzo

N°	OFICINA DEFENSORIAL	CENTROS DE ACOGIMIENTO
		Aldeas de Niños Padre Alfredo Aldeas Infantiles SOS Hogar de Niños Santa Cruz Hogar de Madre Francisca Casci Centro Cuatro Vientos Hogar de la Esperanza Casa de Acogida Circunstancial y Temporal Mano Amiga Hogar de Niños Don Bosco Fundación Casa María Jacinta Hogar María Inmaculada Casa de Acogida Nazaria Ignacia Instituto José Mercado Aguado – “Los Huérfanos”
8	<b>Beni</b> (7)	Hogar de Niñas “Trinidad” (Trinidad) Centro Educativo Integral “Chetequije” (Trinidad) Esperanza (Trinidad) Hogar Transitorio “Angélica” (Riberalta) Cristo Salva (Riberalta) Casa Segura (Riberalta) Hogar Andrea de Esperanza de Alegría (Guayamerín)
9	<b>Pando</b> (1)	Hogar de Niños
10	<b>El Alto</b> (5)	Hogar Virgen de la Esperanza Centro Luz de Esperanza Albergue Casa del Niño

N°	OFICINA DEFENSORIAL	CENTROS DE ACOGIMIENTO
		Centro de Atención a la Niñez y Adolescencia – CINCA Albergue Transitorio 24 horas (GAMEA)

El ingreso a los centros de acogimiento tuvo como objetivo el evidenciar las condiciones en las que viven los NNAs y su situación en cuanto a alimentación, atención médica–medicamentos, apoyo educativo y atención psicológica; así como aspectos relacionados al personal, infraestructura, ambientes físicos y servicios básicos.

- **APLICACIÓN DE PROTOCOLO Y ENTREVISTAS**

A través de la aplicación del protocolo se obtuvo información directa *in situ* sobre aspectos de infraestructura y condiciones físicas de los ambientes del centro verificado; en las áreas de psicología, salud, trabajo social y pedagogía, se realizaron entrevistas al profesional o personal encargado de cada una de ella, bajo los criterios establecidos en el propio protocolo.

- **REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN**

La documentación revisada fue:

1. La Resolución de Acreditación que deberá estar a la vista.
2. La cantidad de carpetas en relación al número de NNAs en las diferentes áreas de los centros de acogimiento.

- **MESAS DE TRABAJO**

Con el objeto de recabar información directa de las Defensorías de la Niñez y Adolescencia dependientes de los GAM, así como de los SEDEGES, respecto de las problemáticas en los procesos de reinserción, adopción y violencia contra NNAs en los centros de acogimiento, cada oficina defensorial organizó una mesa de trabajo con los actores responsables del seguimiento a la situación social de cada niña, niño y adolescente.

Las temáticas abordadas en la mesa de trabajo fueron las siguientes:

- Equipos multidisciplinarios para la atención de casos de violencia, reinserción y adopción
- Procesos de reinserción – problemáticas
- Procesos de adopción – problemáticas
- Acciones en temas de violencia a NNAs en centros de acogimiento
- Protocolos de trabajo para la reinserción y la adopción
- Acciones de seguimiento a la situación social de los NNAs en centros de acogimiento
- Mecanismo de coordinación
- Trabajo con las familias de origen

- Cantidad de NNAs beneficiados con la reinserción y la adopción en las gestiones 2016 y 2017.

La **metodología** de las mesas de trabajo consistió en:

- Dos funcionarios defensoriales realizaron la actividad, uno como moderador y otro para recabar (escribir) toda la información obtenida en las discusiones y exposiciones de los participantes, así como las conclusiones de la mesa.
- Se utilizaron “tarjetas de trabajo” con el objeto de enfocar la mesa en las temáticas priorizadas.
- Las conclusiones fueron recogidas por el servidor defensorial y transcritas en un cuadro de “conclusiones” con toda la información recabada en la mesa de trabajo.
- **DATOS ESTADÍSTICOS SSP**

Como información oficial, se recabaron datos estadísticos del Sistema de Servicio al Pueblo (SSP) sobre casos de violencia a NNAs en centros de acogimiento a nivel nacional, con el objeto de contar con mayores elementos que permitan documentar la existencia de violencia en los Centros de acogimiento.

- **REVISIÓN PERIODÍSTICA**

Se realizó un relevamiento de información periodística sobre denuncias públicas de casos de NNAs víctimas de violencia física y psicológica en centros de acogimiento, con el objeto de comprobar la recurrencia de este tipo de actos.

- **INFORMES OFICIALES SOBRE LA TEMÁTICA**

Otra fuente de información constituye los informes o estudios oficiales emitidos por instancias competentes, que contengan estadísticas sobre los centros de acogimiento, así como problemáticas detectadas.

## **SEGUNDA PARTE**

### **CONSIDERACIONES GENERALES**

#### **I. ANTECEDENTES**

La Defensoría del Pueblo en el marco de sus competencias establecidas en la Constitución Política del Estado (CPE) y la Ley N° 870 del Defensor del Pueblo, tiene como prioridad la atención especial a los derechos de NNAs, en ese marco creó la Delegación Especial para la Niñez y Adolescencia con sede en la ciudad de Cochabamba, conforme el Art. 20 de la normativa defensorial.

Desde su creación, la Defensoría del Pueblo tiene como política institucional el trabajo preferencial de atención y defensa de los derechos humanos de la niñez y adolescencia, desarrollando acciones de seguimiento y exigibilidad en el cumplimiento de políticas públicas de protección y defensa de esos derechos humanos en instancias estatales, gobernaciones departamentales y gobiernos municipales, a través de sus Delegaciones Departamentales y Coordinaciones Regionales, como instancias de atención inicial, así como coordinando la ejecución de mecanismos y políticas públicas generadas con otras instancias estatales y de servicio, generando con ello sinergias interinstitucionales enfocadas a resguardar los derechos de NNAs, a nivel nacional e internacional.

La temática de Niñez y Adolescencia ha sido un pilar fundamental en el trabajo realizado durante estos años, habiendo desarrollado una diversidad de temáticas relacionadas a NNAs, como:

- Impulsar la creación y fortalecimiento de Unidades de Infancia, Niña, Niño, Adolescencia en los Gobiernos Autónomos Municipales, así como brindar la respectiva capacitación, sobre normativa vigente de protección de niñez y adolescencia.
- Impulsar la creación de los Consejos Consultivos de la Niñez y Adolescencia a nivel nacional.
- Coordinar con instituciones estatales la generación de políticas públicas para garantizar el respeto de las NNAs, es el caso del Ministerio de Educación en la emisión de la Resolución Ministerial 01/2014 que contiene propuestas para el acceso a la educación libre sin discriminación.
- Coordinar con instituciones internacionales la inclusión de políticas de defensa de los derechos de NNAs, como con la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), logrando la inclusión a nivel regional y la investigación sobre la explotación laboral infantil.
- Fortalecimiento de instancias nacionales para la prevención y erradicación de las peores formas de trabajo infantil con énfasis en la zafra de caña (Bermejo), zafra de castaña (Riberalta) y minería (Potosí).
- Fortalecimiento de la Red Boliviana de Lucha Contra la Trata y Tráfico de Personas con énfasis en niñez y adolescencia.
- Capacitación en temas de acceso a la justicia de NNA a Jueces, Fiscales, Policía, Defensorías, Servicios de Gestión Social y Defensorías de la Niñez y Adolescencia.
- Reintegración a familias ampliadas de NNA que conviven con sus padres en recintos penitenciarios, a nivel nacional.
- Seguimiento al trabajo realizado por las Defensorías de la Niñez y Adolescencia, para que la víctima no quede sin acceso a la justicia y el agresor siga impune, a través de

recomendaciones a las instancias municipales y departamentales correspondientes, así como a los Tribunales Departamentales de Justicia, Juezas de la Niñez y Adolescencia y Fiscalías Departamentales.

A su vez y tomando en cuenta la actual investigación, se realizaron varias verificaciones defensoriales en centros de acogida, teniendo como objetivo que la intervención sirva para generar una acción estructural del Estado en todos sus niveles e incidir en la situación de la niñez y la adolescencia, particularmente, con los que viven en condiciones de vulnerabilidad, marginalidad y pobreza.

A este efecto, podemos indicar las últimas verificaciones defensoriales realizadas en centros de acogida:

- En la gestión 2014, la Defensoría del Pueblo ha realizado verificaciones defensoriales a 15 casas de acogida del departamento de La Paz, de administración directa, delegada y de convenio; advirtiendo para ese entonces que no existían datos oficiales sobre la cantidad de NNAs que se encuentran en esta situación, tanto en centros privados como públicos; que en la mayoría de los centros no existe un trabajo integral, limitándose en muchos casos tan sólo al “acogimiento” de los niños, niñas y adolescentes, hecho que queda demostrado a partir de la inexistencia de modelos educativos o pedagógicos; por otra parte se advirtió infraestructuras deterioradas, por la antigüedad en algunos casos y otra por falta de mantenimiento; los centros se encontraban funcionando sin ninguna acreditación, hecho que hace que los centros funcionen de acuerdo a su propia lógica y criterio.
- En la gestión 2016, la Coordinación Regional de El Alto remitió a la Dirección Municipal de Género del GAMEA, las recomendaciones puntuales sobre el proceso de atención de casos por parte de las Defensorías de la Niñez y Adolescencia (DNAs), sobre todo en lo referido a la necesidad de conformar un equipo interdisciplinario de atención exclusiva a casos de niñas, niños y adolescentes en centros de acogida, explicando que las DNAs no están atendiendo dichos casos de manera adecuada, en parte, debido a la sobrecarga de trabajo.

Como resultado de la Verificación Defensorial, la Dirección de Género del Gobierno Municipal de El Alto, mediante Cite SMDH/DG/0129/2016, informó que se reactivó el trabajo del equipo multidisciplinario en la "Defensoría de la Niñez y Adolescencia 24 Horas" y, adicionalmente, incorporó a otro equipo interdisciplinario de atención para otros hogares. Esta reactivación permitió que entre mayo y junio de 2016, se realicen diligencias judiciales ante la Jueza de la Niñez y Adolescencia y se emitan 20 resoluciones judiciales para regularizar la situación de las niñas, niños y adolescentes internos, dándoles la posibilidad de optar a una familia adoptiva.

## **II. MARCO NORMATIVO**

A partir de la Convención de los Derechos del Niño se reconoce a los NNA como sujetos de derechos, surge un sistema de garantías para la protección y promoción de sus derechos, esta norma internacional ha sido ratificada por nuestro Estado a través de la Ley N° 1152 de 14 de mayo de 1990.

La Convención del Niño reconoce a la familia como el medio natural para el crecimiento y bienestar de todos sus miembros y en particular, de los NNAs, asimismo la Convención

establece parámetros de protección en caso de NNA que se encuentran privados de su medio familiar por diversas causas.

### Artículo 3

1. “1. 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 que se atenderá, será el interés superior del niño.
2. 2. Los Estados Partes se comprometen a asegurar al niño la protección y el cuidado que sean necesarios para su bienestar, teniendo en cuenta los derechos y deberes de sus padres, tutores u otras personas responsables de él ante la ley y, con ese fin, tomarán todas las medidas legislativas y administrativas adecuadas.
3. 3. Los Estados Partes se asegurarán de que las instituciones, servicios y establecimientos encargados del cuidado o la protección de los niños, cumplan las normas establecidas por las autoridades competentes, especialmente en materia de seguridad, sanidad, número y competencia de su personal, así como en relación con la existencia de una supervisión adecuada.

### Artículo 9

1. Los Estados Partes velarán por que el niño no sea separado de sus padres contra la voluntad de éstos, excepto cuando, a reserva o de revisión judicial, las autoridades competentes determinen la conformidad de la Ley, y los procedimientos aplicables, que tal separación es necesaria en el interés superior del niño. Tal determinación puede ser necesaria en casos particulares, por ejemplo en casos en que el niño sea objeto de maltrato o descuido por parte de sus padres o cuando estos viven separados y deben adaptarse una decisión acerca del lugar de residencia del niño.
2. En cualquier procedimiento entablado de conformidad con el párrafo 1 del presente artículo, se ofrecerá a todas las partes interesadas la oportunidad de participar en él y de dar a conocer sus opiniones.
3. Los Estados Partes respetarán el derecho del niño que este separado de uno o de ambos padres a mantener relaciones personales y de contacto directo con ambos padres de modo regular, salvo si ello es contrario al interés superior del niño (...).

### Artículo 20

1. Los niños temporal o permanente privados de su medio familiar, o cuyo superior interés exija que no permanezca en ese medio, tendrán derecho a la protección y asistencia especial del Estado.
2. Los Estados Partes garantizan, de conformidad con sus leyes nacionales, otros tipos de cuidado para esos niños.
3. Entre esos cuidados figurarán, entre otras cosas, la colocación en hogares de guarda, la kafala del derecho islámico, la adopción o de ser necesario, la colocación en instituciones adecuadas para la protección de menores. Al considerar las soluciones, se prestará particular atención a la conveniencia

de que haya continuidad en la educación del niño y a su origen étnico, religioso, cultural y lingüístico.”

Por su parte, la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos, Económicos, Sociales y Culturales establece:

#### Artículo 19

“Todo niño tiene derecho a las medidas de protección que su condición de menor requieren por parte de su familia, de la sociedad y del Estado”.

La Constitución Política del Estado, sobre el particular dispone lo siguiente:

#### Artículo 59

- I. “Toda niña, niño y adolescente tiene derecho a su desarrollo integral.
- II. Toda niña, niño y adolescente tiene derecho a vivir y a crecer en el seno de su familia de origen o adoptiva. Cuando ello no sea posible, o sea contrario a su interés superior, tendrá derecho a una familia sustituta, de conformidad con la ley.
- III. Todas las niñas, niños y adolescentes, sin distinción de su origen, tienen iguales derechos y deberes respecto a sus progenitores. La discriminación entre hijos por parte de los progenitores será sancionada por la ley (...)”

#### Artículo 60

Es deber del Estado, la sociedad y la familia garantizar la prioridad del interés superior de la niña, niño y adolescente, que comprende la preeminencia de sus derechos, 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.

#### Artículo 61

Se prohíbe y sanciona toda forma de violencia contra las niñas, niños y adolescentes, tanto en la familia como en la sociedad. II. Se prohíbe el trabajo forzado y la explotación infantil. Las actividades que realicen las niñas, niños y adolescentes en el marco familiar y social estarán orientadas a su formación integral como ciudadanas y ciudadanos, y tendrán una función formativa. Sus derechos, garantías y mecanismos institucionales de protección serán objeto de regulación especial.

#### Artículo 62

El Estado reconoce y protege a las familias como el núcleo fundamental de la sociedad, y garantizará las condiciones sociales y económicas necesarias para su desarrollo integral. Todos sus integrantes tienen igualdad de derechos, obligaciones y oportunidades”.

Por su parte, la Ley N° 548 Código Niña, Niño y Adolescente, contiene las siguientes disposiciones sobre el particular:

Artículo 37

- I. “La niña, niño o adolescente por ningún motivo será separado de su madre o padre, salvo las previsiones de este Código.
- II. La falta o carencia de recursos materiales y económicos, no podrá interpretarse como violencia, ni constituye por sí sola motivo para iniciar las acciones de extinción, suspensión de la autoridad de la madre, padre o de ambos.
- III. El Estado a través de todos sus niveles, en coordinación con la sociedad civil, formulará políticas públicas y programas integrales e interdisciplinarios destinados a fomentar la cultura de paz y resolución de conflictos dentro de la familia, previniendo el abandono de la niña, niño o adolescente.

Artículo 52

- I. Se efectiviza mediante la guarda, tutela o adopción, en los términos que señala este Código y tomando en cuenta las siguientes condiciones:
  - a) Las niñas, niños y adolescentes serán oídos previamente, considerando su etapa de desarrollo, y su opinión deberá ser tomada en cuenta por la Jueza o el Juez en la resolución que se pronuncie;
  - b) Valoración integral del grado de parentesco, la relación de afinidad y afectividad, su origen, condiciones culturales, región y lugar donde vive;
  - c) Evitar la separación de sus hermanas y hermanos, salvo que ocasione un daño emocional o psicológico;
  - d) La familia sustituta debe ser seleccionada y capacitada mediante un programa especialmente creado para este fin, para asumir sus responsabilidades en cuanto al cuidado, protección y asistencia de la niña, niño y adolescente;
  - e) Se priorizará a las familias que se encuentren en el entorno comunitario de la niña, niño y adolescente; y
  - f) Garantizar a las niñas, niños y adolescentes un entorno de seguridad, estabilidad emocional y afectiva, así como una adecuada socialización.
- II. El Estado en todos sus niveles, formulará políticas públicas y ejecutará programas departamentales y municipales que garanticen la restitución del derecho a una familia sustituta para niñas, niños y adolescentes que viven en Centros de Acogida.

Artículo 53

El acogimiento circunstancial es una medida excepcional y provisional, efectuada en situaciones de extrema urgencia o necesidad en favor de una niña, niño y adolescente, cuando no exista otro medio para la protección inmediata de sus derechos y garantías vulnerados o amenazados.

### Artículo 173

Las entidades de atención deben sujetarse a las normas del presente Código, respetando el principio de interés superior de la niña, niño o adolescente, y cumplir las siguientes obligaciones en relación a éstas y éstos:

1. Preservar los vínculos familiares;
2. Procurar no separar a hermanos;
3. Respetar la identidad de la niña, niño o adolescente, y garantizar un entorno adecuado;
4. Efectuar el estudio personal y social de cada caso;
5. Atenderlas o atenderlos de forma individualizada;
6. Garantizar la alimentación, vestido y vivienda, así como los objetos necesarios para su higiene y aseo personal;
7. Garantizar la atención médica, psicológica, psiquiátrica, odontológica o farmacéutica;
8. Evitar la revictimización;
9. Garantizar su acceso a la educación;
10. Garantizar el cumplimiento de actividades culturales y recreativas;
11. Respetar la posesión de sus objetos personales y el correspondiente registro de sus pertenencias;
12. Garantizar el derecho a estar informadas o informados sobre los acontecimientos que ocurren en la comunidad, departamento, su país y el mundo, y de participar en la vida de la comunidad local;
13. Prepararlas o prepararlos gradualmente, para su separación de la entidad;
14. Efectuar el seguimiento de niñas, niños y adolescentes que salgan de la entidad;
15. Otras necesarias para una efectiva atención.

### Artículo 174

- I. Los centros de acogimiento recibirán, previa orden judicial, a niñas, niños y adolescentes, únicamente cuando no exista otro medio para la protección inmediata de los derechos y garantías vulnerados o amenazados.
- II. Los centros de acogimiento recibirán, con carácter excepcional y de emergencia, a niñas, niños y adolescentes a los que no se les haya impuesto una medida de protección. En este caso, el centro de acogimiento tiene la obligación de comunicar el acogimiento a la Jueza o Juez Público en materia de Niñez y Adolescencia más cercano, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes.
- III. La autoridad judicial emitirá una determinación sobre la situación de la niña, niño o adolescente en el plazo máximo de treinta (30) días, desde el conocimiento del hecho.

### Artículo 175

- I. Todas las personas tienen la obligación de denunciar ante la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, los casos de amenaza o vulneración de los derechos y garantías de las niñas, niños y adolescentes, que se encuentren institucionalizados en una entidad de atención.
- II. Las servidoras y servidores públicos, tienen el deber de denunciar dichas amenazas o vulneración, y la omisión de denuncia constituye infracción que será sancionada de acuerdo a lo dispuesto en este Código.

## **LEGISLACIÓN COMPARADA DE PAÍSES DE LA REGIÓN**

**República de Argentina.-** Argentina sanciona la Ley 26.061 de “Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes” que impulsó una transformación normativa e institucional entre los años 2005 y 2014, en la cual obtuvo un protagonismo de importancia el Consejo Federal de Niñez, Adolescencia y Familia (COFENAF) y la SENAF. Esta transformación incluyó un fuerte proceso de desinstitucionalización de los NNAs que se encontraban al cuidado del entonces Consejo Nacional de Niñez. El mismo fue llevado a cabo en forma constante y paulatina, teniendo en cuenta los objetivos de los Planes Nacionales de Acción por los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, y las distintas adecuaciones legislativas locales a la ley nacional. El Plan Nacional de Acción 2012-2015, en el Núcleo III, “Promoción y Protección de Derechos”, en el punto 21, propone como objetivo: “Fortalecer políticas de desinstitucionalización de niñas y niños sin cuidados parentales” a través de:

- La disminución de la cantidad de NNyA institucionalizados.
- El control y la supervisión gubernamental del 100% de los que permanezcan en esta situación. Afrontar este desafío implicó además modificar las prácticas de intervención de todas aquellas áreas que trabajaban con NNyA en las instituciones de cuidado.

Las intervenciones estuvieron dirigidas a cada uno de los niños y las niñas teniendo en cuenta su particularidad, ya que cada uno de ellos tenía una situación diferenciada. De este modo, hubo un incremento paulatino de egresos de los NNyA, en la mayoría de los casos con su familia de origen, en menor medida con familias adoptivas y en aquellas situaciones en que estas alternativas ya no eran posibles, se brindó el acompañamiento necesario para elaborar un proyecto de egreso autónomo en atención a la edad.

**República del Perú.-** Perú ratificó la Convención de la ONU sobre los Derechos del Niño en 2004, se adopta el Código del Niño y del Adolescente, que establece el derecho del niño a vivir y a crecer en un ambiente familiar, asegurando que los niños gocen del cuidado necesario para su desarrollo. El Código se complementa con la Ley General del Centro de Acogimiento Residencial para Niños y Adolescentes (2007) y su reglamento (2009), el Manual de Intervención del Centro de Acogimiento Residencial para Niños y Adolescentes sin Cuidado Parental (2012) y el Manual de Acreditación y Supervisión de los Programas para Niños y Adolescentes sin Cuidado Parental en el Perú (2012). El año 2004 se implementó el “Plan Nacional de Apoyo a la Familia 2004- 2011” con el objetivo atender a los niños y niñas que no viven con sus familias y garantiza que el Estado fomente la reintegración familiar, ya sea con la familia de origen, incluida la familia extensa, o en la modalidad de acogimiento familiar o adopción. Su objetivo es evitar la colocación en acogimiento residencial o institucional, siempre que sea posible. Este marco también ofrece apoyo y programas para las familias en riesgo de perder el cuidado parental (servicios de fortalecimiento familiar).

**República del Uruguay.-** Uruguay aprobó su Código de la Niñez y la Adolescencia, Ley N° 17.823, el año 2004, y en el artículo 12 señala: “Todo niño y adolescente tiene derecho a vivir y crecer junto a su familia y a no ser separado de ella por razones económicas. Solo puede ser separado de su familia cuando en su interés superior y en el curso del debido proceso las autoridades determinen otra relación personal sustitutiva. En los casos en que sobrevengan circunstancias especiales que determinen la separación del núcleo familiar, se respetará su derecho a mantener vínculos afectivos y

contacto directo con uno o ambos padres, salvo si es contrario a su interés superior. Si el niño o adolescente carece de familia, tiene derecho a crecer en el seno de otra familia o grupo de crianza, seleccionada de acuerdo a su bienestar. Sólo en defecto de esta alternativa, se considerará el ingreso a un establecimiento público o privado. Se procurará que su estancia en el mismo sea transitoria.”

La Ley 18.590 crea el Instituto del Niño y Adolescente del Uruguay (INAU) encargado de proveer a los niños, niñas o adolescentes hogares adecuados a su desarrollo, sea dentro de su familia —nuclear o ampliada— o en otros hogares familiares de acogida o familias con fines de adopción.

## I. IMPORTANCIA DE LAS “DIRECTRICES SOBRE MODALIDADES ALTERNATIVAS DE CUIDADO DE NIÑOS”

El año 2005, el Comité de Derechos del Niño de Naciones Unidas, emitió el Documento: “**Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de niños**”, recogiendo lineamientos y recomendaciones para ayudar a los Estados a implementar políticas para que los NNA permanezcan bajo la guarda de su propia familia y, de no ser así, para brindar la solución más apropiada y permanente al bienestar del mismo en un ambiente de vida familiar (por medio de mecanismos formales de acogimiento familiar, adopción u otras medidas).

Las *Directrices* son un instrumento internacional no vinculante, tiene por objetivo orientar el abordaje de las modalidades alternativas de cuidado de los niños, no conllevan obligaciones por parte de los Estados ni de ninguna de las otras partes involucradas. En consecuencia, las provisiones de las *Directrices* están formuladas usando el término “deberían” en vez de “tienen que” o “deben”, salvo en los casos en que se hace referencia a derechos ya existentes (en particular a los de la Convención de los Derechos del Niño)

Si bien no son vinculantes, las *Directrices* pueden tener un impacto potencial muy significativo sobre las prácticas en este ámbito. Su estatus en tanto conjunto de principios aprobados por las Naciones Unidas es en sí relevante, y permite que funcionen como un referente fundamental para el Comité de la Convención de los Derechos del Niño en sus Observaciones Finales sobre el cumplimiento de las disposiciones relevantes del tratado por parte de los Estados. También pueden ser tenidas en cuenta por los organismos de monitoreo de varios otros tratados, tales como la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes.

Es importante resaltar que las *Directrices* han instaurado principios básicos para la toma de decisiones en cuanto a la institucionalización, la restitución del derecho la familia o el acogimiento de NNA en centros de acogida para su cuidado y protección, siendo estos:

- El Principio de necesidad, se refiere al de prevenir situaciones y condiciones que puedan desembocar en vulneraciones y en que se prevea o requiera modalidades alternativas de cuidado que no sea el seno familiar. Por lo que se requiere que se evalúe periódica y constantemente la situación del NNA que de acuerdo a este principio haya sido institucionalizado.

- El Principio de idoneidad permite definir qué medida es la más adecuada en caso de necesidad. Se debe tomar en cuenta que este principio resalta que los criterios de idoneidad deben ser determinados para cada caso, debido a que el entorno de cuidado debe ser mejor para cada niño en particular.

Las *Directrices* tienen por objeto promover la aplicación de la Convención sobre Derechos del Niño y de las disposiciones pertinentes de otros instrumentos internacionales relativas a la protección y bienestar de los niños privados del cuidado parental o en peligro de encontrarse en esa situación. Estas *Directrices* son un instrumento internacional para orientar el abordaje de las modalidades alternativas de cuidados de los niños, es claramente reconocido, no conlleva obligaciones por parte de los estados ni de ninguna otra de las partes involucradas.

En este marco las *Directrices* establecen pautas adecuadas de orientación política y práctica, siendo concebidas para su amplia difusión entre todos los sectores que se ocupan directa o indirectamente de cuestiones relacionadas con el acogimiento alternativo, siempre bajo el principio y orientación de lograr que el niño permanezca o vuelva bajo la guarda de sus padres o cuando proceda, bajo la de familiares cercanos, o en su defecto, a encontrar otra solución apropiada o permanente, incluida la adopción.

Con la finalidad de profundizar más esta herramienta internacional, el Comité del Niño elaboró el año 2009 otro instrumento internacional similar, el cual fue aprobado por la Asamblea General de Naciones Unidas: “Líneas Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños”, con el objetivo de apoyar aún más la aplicación de la Convención del Niño, la Declaración Universal de los Derechos Humanos y de otros instrumentos regionales relativos a los derechos de niños, niñas y adolescentes (NNAs). Este instrumento establece claramente la importancia del entorno familiar y el hecho de que los Estados son responsables de proporcionar cuidado alternativo a todos los NNAs privados de su medio familiar. Las líneas directrices fueron elaboradas con el fin de proporcionar información adicional y detalles sobre las «partes omitidas», y se dirigen tanto a la política como a la práctica, con un énfasis particular en la protección y el bienestar de los NNAs privados del cuidado parental o en riesgo de estarlo.

## **II. INFORME DE ESTUDIO SOBRE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN CUIDADO INSTITUCIONAL “UNA APROXIMACIÓN A LA SITUACIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES QUE RESIDEN EN CENTROS DE ACOGIDA EN BOLIVIA”**

El informe Estudio sobre Niñas, Niños Adolescentes en cuidado institucional “Una aproximación a la situación de niños, niñas adolescentes que residen en centros de acogida en Bolivia”, ha sido presentado por el Ministerio de Justicia, el año 2015, y elaborado por el Viceministro de Igualdad de Oportunidades.

El referido informe, hace un estudio de situación de los NNA privados del cuidado parental que residen en centros de acogimiento en Bolivia, dando el marco normativo nacional e internacional respecto al derecho a la familia y la excepcionalidad de la institucionalización de los NNA en centros de acogida, asimismo, se presenta un marco institucional de las instituciones competentes y sus atribuciones.

El documento en referencia hace un estudio respecto del estatus legal que mantienen los centros de acogida, así como el rol de las instancias técnicas departamentales y su articulación del Sistema de Protección de la Niñez y Adolescencia en Bolivia para la apertura, control, seguimiento y supervisión del funcionamiento de estos centros de acogida.

Asimismo, presenta resultados respecto al cumplimiento de derechos de los NNA residentes en centros de acogimiento, analizando el cumplimiento de estos derechos al interior de sus instituciones, el efecto de los NNA y la relación que el grado de cumplimiento de derechos mantiene con las Directrices sobre las modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños; además, contiene información relativa a la identificación de características del funcionamiento y personal de centros de acogida que están relacionados directamente con los NNA, el tiempo y calidad de atención que brindan y la formación y capacitación que reciben.

El informe incluye información respecto de las características del funcionamiento y personal de centros de acogidas que están relacionados directamente con los NNA. Finalmente, realiza un análisis sobre la situación de los NNA en los centros de acogida en el marco de la necesidad de la restitución del derecho a la familia.

Entre las conclusiones de este estudio, se tienen las más significativas para el presente trabajo:

- El respeto por el derecho a la familia debe ser el núcleo central de la intervención del Sistema de Protección de la Niñez y Adolescencia en situaciones en que los NNA se encuentran en situación de riesgo, por tanto, la implementación de las Directrices en Bolivia requieren de políticas que impulsen una regulación adecuada al funcionamiento de centros de acogida tanto como de la articulación del mencionado sistema de protección para su actuación en base a la determinación del interés superior del niño.
- La limitada capacidad de los SEDEGES para el cumplimiento de sus atribuciones permite la existencia de una mayor cantidad de centros de acogida bajo responsabilidad de instituciones privadas, eclesiósticas y ONGs bajo responsabilidad directa del Estado como garante de derechos.
- Respecto al cumplimiento e implementación y Directrices existen las siguientes problemáticas:
  - El derecho al debido proceso de NNA en centros de acogida en Bolivia está siendo vulnerado, debido a que la gran mayoría de estos, una vez acogidos, no tienen determinación de situación legal.
  - Sobre el rol de entidades de protección, es necesaria la evaluación del cumplimiento de competencias y atribuciones de las Defensorías de la Niñez y SEDEGES, como instancias técnicas departamentales y su articulación con los centros de acogida para la toma de decisiones de institucionalización o búsqueda de mejores opciones de acogida para niños y niñas.
  - Respecto al adecuado funcionamiento de centros de acogida tanto como de la articulación y egreso de adolescentes y jóvenes mayores de 18 años se debe considerar las condiciones requeridas y el procedimiento adecuado para

impulsar la independización, no se cuentan con programas de seguimiento, preparación y acompañamiento posterior a la institucionalización en los centros de acogida.

- La elaboración de proyectos de vida como metodología para la planificación e identificación de aspiraciones de jóvenes en procesos de independización es utilizada en algunos centros de acogida. Sin embargo, la mayoría no realiza una planificación para el egreso ni brinda lineamientos para que los adolescentes y jóvenes mantengan objetivos y una guía para llevar su vida futura.
- Se debe construir una política de restitución de derecho a vivir en familia de NNAs, debería contemplar los lineamientos marcados por las Directrices, además considerar aspectos estructurales de responsabilidad estatal que llevan a la institucionalización de NNAs, desde el funcionamiento del sistema de protección de esta población, hasta programas de prevención y fortalecimiento familiar para evitar el abandono y la violencia.

## **TERCERA PARTE**

### **OBLIGACIONES DE PROTECCION DEL ESTADO**

#### **I. ROL DE LAS INSTANCIAS INVOLUCRADAS EN LA TEMÁTICA**

El Código de la Niña, Niño y Adolescente, promulgado el 17 de julio de 2014 (Ley N° 548), instituye el Sistema Plurinacional Integral de la Niña, Niño y Adolescente (SIPPROINA) que es un conjunto articulado de órganos, instancias, instituciones organizaciones, entidades y servicios, que ejecutarán el Plan Plurinacional de la Niña, Niño y Adolescente y tienen como objetivo primordial, garantizar el pleno goce de los derechos de las NNAs.

Asimismo, la norma establece que para el logro de los objetivos del SIPPROINA se implementarán entre otros, los Planes Departamentales y Municipales, así como las medidas de protección y la responsabilidad de las instancias administrativas del nivel central, departamental, municipal e indígena originario campesino.

#### **NIVEL CENTRAL**

- **Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional**

La Ley N°548 en los artículos 178 y 179, reconoce que el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional es el ente rector del Sistema Plurinacional de Protección Integral de la Niña, Niño y Adolescente SIPPROINA; asimismo, se constituye en la autoridad central en convenios y tratados internacionales relacionados con la niñez y adolescencia, además instituye que dicha instancia debe registrar a las instituciones privadas de atención a la niña, niño y adolescente.

Esta cartera de Estado tiene la obligación de elaborar e implementar el Plan Plurinacional para la Niña, Niño y Adolescente y el Programa Integral de Lucha contra la Violencia Sexual a Niñas, Niños y Adolescentes; así como efectuar el seguimiento y control de las políticas y acciones públicas plurinacionales referidas a las niñas, niños y adolescentes; crear, administrar y actualizar permanentemente el Sistema de información de Niñas, Niños y Adolescentes (SINNA), en coordinación con el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), este sistema registrará y contendrá información especializada sobre los derechos de las NNAs.

De igual forma, deberá convocar y coordinar el Congreso Quinquenal de derechos de la Niña, Niño y Adolescente, el citado Congreso se constituye en una instancia deliberativa y de control, integrada mediante la más amplia convocatoria a nivel nacional, donde participan las instituciones del nivel central, representaciones de los Gobiernos Autónomos Departamentales y Municipales, entre otras.

En el marco de la estructura organizativa prevista en el Decreto Supremo N° 3058 del Decreto Supremo de Organización del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional, de 28 de enero de 2017, el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, tiene bajo su tuición al Viceministerio de Igualdad de Oportunidades, del cual dependen la Dirección General de Niñez, Juventud y Personas Adultas Mayores.

El Viceministerio de Igualdad de Oportunidades entre sus facultades tiene la potestad de formular, concertar, ejecutar y vigilar las políticas nacionales con las entidades territoriales autónomas, en la defensa, protección y promoción de los derechos de las mujeres, de niñas, niños, juventudes, personas adultas mayores y personas con discapacidad.

En materia de adopción, el Viceministerio de Igualdad de Oportunidades, deberá formular el protocolo de procesamiento de adopción internacional; asimismo, deberá pronunciarse sobre la firma de acuerdos marco con organismos intermediarios de adopción internacional, en sujeción a políticas y programas que garanticen la restitución del derecho de NNAs a una familia sustituta, además de archivar y resguardar los expedientes de los diferentes procesos de adopción internacional, documentación de los organismos intermediarios acreditados e informes de seguimiento post adoptivo de adopciones internacionales (Artículo 10 del Decreto Supremo N° 2377/ 2015, Reglamento a la Ley N° 548).

La Dirección General de Niñez, Juventud y Personas Adultas Mayores tiene bajo su dependencia el Área de Transversalización del Enfoque de Derechos de la Niñez, esta instancia tiene como objetivo principal la elaboración y gestión del cumplimiento de normas, políticas, planes y programas para la inclusión social y el ejercicio pleno de derechos de niñas, niños, adolescentes, jóvenes, mujeres, personas adultas mayores y personas con discapacidad, en coordinación con Entidades Territoriales Autónomas, instituciones y organizaciones.

## **NIVEL DEPARTAMENTAL**

En el marco de la Ley N°548, los Gobiernos Autónomos Departamentales tienen la tuición de ejercer la rectoría departamental en temáticas de la niña, niño y adolescente, debiendo establecer, implementar e institucionalizar instancias departamentales de gestión social, de protección y atención para niñas, niños y adolescentes, asimismo deben diseñar e implementar el Plan Departamental de la NNA y asegurar la calidad, profesionalidad e idoneidad, así como la actualización técnica permanente de las servidoras y servidores públicos que prestan servicios a esta población.

Dentro de otras atribuciones, se reconoce el deber de generar y remitir información necesaria para el Sistema de Información de la Niña, Niño y Adolescente, además de acreditar y supervisar a las instituciones privadas de atención a la niña, niño y adolescente, a nivel departamental.

- **Servicio Departamental de Gestión Social (SEDEGES) o Servicios de Políticas Sociales (SEDEPOS)**

Mediante Decreto Supremo 25287 de 30 de enero de 1999, se crea el Servicio Departamental de Gestión Social (SEDEGES) en cada Prefectura del departamento del país, con la misión fundamental de aplicar las políticas y normas nacionales, emitidas por el órgano competente, sobre asuntos de género, generacionales, familia y servicios sociales, mediante el apoyo técnico a las instancias responsables y la supervisión del cumplimiento de los objetivos y resultados propuestos, así como la de coordinar los programas y proyectos en materia de gestión social.

La organización técnico administrativa de los SEDEGES comprende el nivel de Dirección, Control Técnico Operativo y de Apoyo, y nivel desconcentrado donde se encuentran los Equipos Técnicos de Programas y Proyectos.

Con la Ley N°548 de 17 de julio de 2014, se instituyen las Instancias Técnicas Departamentales de Política Social (Artículo 183) bajo dependencia de las gobernaciones y tienen entre sus atribuciones el desarrollar programas de acogimiento temporal, ejecutar programas de familia sustituta bajo la modalidad de guarda, tutela y adopción nacional, agotar todos los medios para proporcionar a la NNA a una familia sustituta en territorio nacional.

Asimismo, tienen la obligación de generar Programas de Promoción para adopciones nacionales, brindar servicios técnicos especializados de preparación y selección para candidatos adoptantes, calificación de idoneidad y seguimiento post adoptivo para adopciones nacionales e internacionales, extendiendo la documentación correspondiente y llevar un registro único de solicitantes para la adopción de la niña, niño o adolescente entre otras de sus atribuciones.

Los Servicios Departamentales de Gestión Social o Servicios Departamentales de Política Social, se constituyen en las Instancias Técnicas Departamentales de Política Social a nivel departamental y atienden además, problemáticas como orfandad, abandono, maltrato físico y psicológico de NNAs.

## **NIVEL MUNICIPAL**

Los Gobiernos Autónomos Municipales ejercen la rectoría municipal para la garantía de los derechos de las niñas, niños y adolescentes; deben diseñar e implementar el Plan Municipal de la Niña, Niño y Adolescente en el marco de la Políticas Nacionales; asimismo, deben asegurar la calidad, profesionalidad e idoneidad, así como la actualización técnica permanente de las servidoras y los servidores públicos que prestan servicios a NNAs.

Además, tienen la obligación de institucionalizar y dotar de recursos humanos y materiales a las Defensoría de la Niñez y Adolescencia y crearlas en los lugares donde no existan.

- **Defensoría de la Niñez Y Adolescencia**

La Defensoría de la Niñez y Adolescencia es la instancia dependiente de los Gobiernos Municipales que presta servicios públicos de defensa psico-socio-jurídica gratuitos, para garantizar a la niña, niño o adolescente la vigencia de sus derechos. Está conformada por equipos interdisciplinarios de abogadas o abogados, trabajadoras sociales o trabajadores sociales, psicólogas o psicólogos y otros profesionales relacionados con la temática, sujetos a proceso de selección en el marco de la normativa vigente.

Dentro las atribuciones conferidas a la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, se encuentra la facultad de 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 requiere mandato expreso.

Entre otras facultades, deberá llevar un registro del tiempo de permanencia de las niñas, niños o adolescentes en centros de acogimiento; asimismo, deberá intervenir en procesos de suspensión, extinción de autoridad materna, paterna o desconocimiento de filiación, deberá también identificar a la niña, niño y adolescente en situación de adaptabilidad e informar a la instancia Técnica Departamental de Política Social.

Además, deberá agotar los medios de investigación para identificar a los progenitores o familiares y procurar el establecimiento de la filiación, en caso de desprotección de las NNAs.

## **II. POLÍTICAS PÚBLICAS NACIONALES**

Uno de los aportes significativos que ha realizado el Estado en materia de la niñez y adolescencia, corresponde a la aprobación del Código Niña, Niño y Adolescente promulgado el 17 de julio de 2014, norma que se ajusta a los principios establecidos en los tratados internacionales en dicha materia.

En el marco de los Programas de Protección, la citada norma estipula la implementación del Plan Plurinacional de la Niña, Niño y Adolescente.

### **PLAN PLURINACIONAL DE LA NIÑA, NIÑO Y ADOLESCENTE**

Elaborado en el marco de la Constitución Política del Estado, Ley N°548 “Código Niña, Niño y Adolescente”, Ley N°777 del Sistema de Planificación Integral del Estado (SPIE) y el Plan Multisectorial de Desarrollo Integral Para Vivir Bien.

El Plan Multisectorial de Desarrollo Integral Para Vivir Bien (PMDI) y el Plan Plurinacional de la Niña, Niño y Adolescente (PPNNA) promueven la articulación de todos los niveles según los mandatos de la Ley N° 777 y del Código de la Niña, Niño y Adolescente.

El Plan Plurinacional de la Niña, Niño y Adolescente incorpora las acciones estratégicas del Ministerio de Justicia con relación a Niñez y Adolescencia, así como de 16 Ministerios, Gobiernos Departamentales y Gobiernos Municipales.

El Plan rescata la concepción de ser niña, niño y adolescente desde la perspectiva legal, la cosmovisión andina, hasta la concepción de ser un sujeto social con sus "propios derechos" ("sujetos de derechos") y, al mismo tiempo, personas con características y habilidades específicas, que deben ser apreciadas y respetadas por los adultos.

Asimismo, contempla una breve reseña de la normativa nacional para la garantía de los derechos de las NNA, así como los compromisos y obligaciones del Estado Plurinacional en el marco de los tratados Internacionales, de las cuales se puede rescatar la preocupación del Comité de Derechos del Niño<sup>12</sup> que menciona la necesidad de contar

---

<sup>12</sup> El Comité de los Derechos del Niño es el órgano de [expertos independientes](#) que supervisa la aplicación de la [Convención sobre los Derechos del Niño](#) por sus Estados Partes. El Comité también supervisa la aplicación de los dos protocolos facultativos de la Convención, relativos a la [participación de niños en los conflictos armados](#) y a la [venta de niños, la prostitución infantil y la utilización de niños en la pornografía](#). Todos los Estados Partes deben presentar al Comité informes periódicos sobre la manera en que se ejercitan los derechos. Inicialmente, los Estados deben presentar un informe dos años después de su adhesión a la

con Defensorías de la Niñez y Adolescencia en todos los Municipios del País, y su preocupación sobre el funcionamiento de las instancias que garantizan la participación de las Niñas, Niños y Adolescentes, mismas que se han fortalecido a partir de la implementación de la Ley N°548.

Es importante también, mencionar que el Plan describe la estructura institucional y construcción de articulaciones, reconociendo como un primer nivel de articulación la relación que existe entre el Plan Multisectorial de Desarrollo Integral para Vivir Bien / Plan Plurinacional de la Niña, Niño y Adolescente y el Plan de Desarrollo Económico y Social (PDES)

Un segundo nivel de articulación es el que se concreta en el Consejo de Coordinación Sectorial e Intersectorial para Temas de la Niña, Niño y Adolescente, presidido por el Ente Rector (Ministerio de Justicia) con la participación de las Autoridades del nivel Central, del nivel Departamental y del nivel Municipal, para la implementación del Sistema Plurinacional Integral de la Niña, Niño y Adolescente (SPINNA) establecido por la Ley N° 548.

Entre los ejes articuladores para el Plan Multisectorial de Desarrollo Integral para Vivir Bien / Plan Plurinacional de la Niña, Niño y Adolescente y el Plan de Desarrollo Económico y Social (PDES) están:

- a. Eje de Desarrollo Integral de la NNA
- b. Eje de la Participación y Promoción del Protagonismo de NNA
- c. Eje de Protección de la NNA en la actividad laboral y el Trabajo
- d. Eje por una Vida Libre de las Violencias.
- e. Eje de Políticas de Justicia Restaurativa
- f. Eje de Fortalecimiento Institucional

Entre los avances y logros en la perspectiva del ejercicio de los derechos de las NNAs, en el marco del periodo 2006 al 2015 que menciona el PPNNA, se encuentra la elaboración del Protocolo y Ruta Crítica de Adopción Internacional, así como el Proyecto de Acuerdos Bilaterales para atender a los Estados interesados en solicitar adopción de Niñas, Niños y Adolescentes, implementándose para la restitución del derecho a la familia de 8.000 Niñas, Niños y Adolescentes que se encuentran en Centros de Acogimiento (Estudio sobre NNA en Cuidado Institucional – Ministerio de Justicia – Ai.Bi 2013.)<sup>13</sup>

Así también, el PPNNA resalta entre uno de los logros importantes la implementación de los Lineamientos para Adopción Nacional y Lineamientos de Integración a Familia Sustituta para NNAs que se encuentran en centros de acogimiento, orientando a las Entidades Territoriales Autónomas y a Juezas y Jueces de la Niñez y Adolescencia en su intervención para la restitución del derecho a la familia. Asimismo resalta la creación y funcionamiento del Sistema de Información de la Niña, Niño y Adolescente SINNA.

---

Convención y luego cada cinco años. El Comité examina cada informe y expresa sus preocupaciones y recomendaciones al Estado Parte en forma de "observaciones finales".

El Comité examina los informes adicionales que deben presentar los Estados que se han adherido a los dos protocolos facultativos de la Convención. Consulta página <http://www2.ohchr.org/spanish/bodies/crc/> visita el 24.10.2017

<sup>13</sup> Plan Multisectorial de Desarrollo Integral Para Vivir Bien/ Plan Plurinacional De La Niña, Niño Y Adolescente 2016-2020 La Paz, octubre 2016 pagina 22 consulta el 24.10.2017

El PPNNA dentro el estado de situación de derechos de las NNAs analiza la situación del derecho a la familia de esta población, reconociendo que en Bolivia la visión de familia aún se mantiene como un entorno protector de las NNAs, advirtiendo además en los últimos veinte años, la tendencia hacia la pérdida de la familia nuclear constituida por ambos progenitores y las hijas e hijos.

Por otro lado, rescata la situación y hallazgos identificados en el Estudio sobre Niñas, Niños y Adolescentes en cuidado institucional – Una aproximación a la situación de niños, niñas y adolescentes que residen en centros de acogida en Bolivia publicado el 2015.

La planificación que presenta el PPNNA incluye los programas establecidos por la Ley N° 548 y que se estructuraron bajo los pilares del Plan Multisectorial de Desarrollo Integral para Vivir Bien, aportando en el **Pilar 1** Erradicar la Extrema Pobreza y **Pilar 3** Salud, Educación y Deportes para la formación del ser humano integral.

A su vez, cada pilar contiene las metas específicas, los resultados concretos y ejes articuladores.

En el marco del Pilar 1 Erradicar la Extrema Pobreza – Meta 1 Erradicación de la pobreza extrema material y reducción significativa de la pobreza moderada, **el resultado 1** que corresponde a *la aplicación de prácticas, valores ancestrales y constitucionales, saberes y conocimientos que promueven la construcción del nuevo ser humano integral en la sociedad boliviana hacia el Vivir Bien* y el **resultado 4**. *La sociedad boliviana, sus organizaciones e instituciones practican el equilibrio y la complementariedad de género y generacional para el Vivir Bien*, como eje articulado se ha incorporado el “Desarrollo Integral de Niñas, Niños y Adolescentes” constituyéndose la “Restitución del Derecho a la Familia de niñas, niños y adolescentes en el área rural y urbana” como un eje de acción.

Al respecto, entre los indicadores de impacto y de proceso quinquenal que guardan relación con la restitución del derecho a la familia de las NNAs, se describen la integración a familias sustitutas mediante la guarda, la tutela, la adopción nacional y la adopción internacional; asimismo, proyecta la reducción de la permanencia de las NNAs en los centros de acogimiento con relación al periodo 2013 al 2016, teniendo previsto que se alcanzará al 20% de la población institucionalizada.

## **POLITICAS DE LA NIÑA, NIÑO Y ADOLESCENTE**

El Consejo Sectorial e Intersectorial para Temas de la Niña, Niño y Adolescente con autoridades, que se constituye en una instancia conformada por representantes del nivel central, nivel departamental y nivel municipal, en el marco de sus competencias asume decisiones que son vinculantes a todas las instituciones públicas y privadas.

Entre sus funciones reconocidas por la Ley N°548, debe coordinar la articulación del diseño, implementación y monitoreo de políticas, planes, estrategias, programas, proyectos y normativa para las niñas, niños y adolescentes.

Es así que, mediante Resolución N°001/2015 de 09 de abril de 2015, del citado Consejo de Coordinación Sectorial e Intersectorial para Temas de la Niña Niño y Adolescente, ha aprobado el documento final “Políticas Públicas de la Niña, Niño y Adolescente”.

Las “Políticas de las Niñas, Niños y Adolescentes” tienen por objeto generar una acción estructural del Estado, en el nivel central, departamental, municipal en alianza estratégica con la sociedad para incidir en la transformación de la situación de la niñez y la adolescencia, especialmente de las y los que viven en situación de vulnerabilidad de sus derechos.

Las Políticas están organizadas en tres partes:

- ✓ La primera incorpora el Marco Normativo Nacional e Internacional
- ✓ La segunda está orientada a establecer el Diagnóstico Sectorial que incorpora la evaluación de planes anteriores, el Estado de Situación del Sector, la Demanda Social y el Mandato Político, Social y Económico.
- ✓ La tercera parte corresponde al Marco Estratégico o Propuesta de Transformación que incluye el enfoque y concepción del desarrollo sectorial, la Visión, Objetivo y los Ejes enmarcados en los cuatro tipos de políticas que establece la Ley N°548, el Sistema Penal para Adolescentes y el Eje de Fortalecimiento Institucional; las Políticas, Indicadores y Metas, todos integrados por una línea que conduce al paradigma del Vivir Bien.

Sobre NNAs en situación de acogimiento, se hace mención a las causas más frecuentes de ingreso a los centros de acogimiento, constituyéndose el maltrato o abuso sexual, el abandono, la orfandad y/o la desestructuración familiar entre las más recurrentes.

Si bien los hogares son instituciones cuya misión es proveer cuidado, guía, soporte y protección a la población que ha sido acogida, algunos de los niños, niñas y adolescentes que viven en estas instituciones, en particular aquellos que sufren algún tipo de discapacidad, pueden enfrentar un mayor riesgo de sufrir violencia o maltrato con respecto a aquellos que viven en su propio núcleo familiar.

Concluyéndose que la institucionalización genera un impacto negativo en el desarrollo de las NNAs, en consecuencia se resalta que la medida de protección debe ser excepcional como establece la Ley N° 548.

Otro de los aspectos que rescata la Política de la Niña, Niño y Adolescente, es la calidad de la atención que se brinda en los centros de acogimiento, en especial a los estándares de calidad para la atención de las NNAs que se encuentran en las mismas circunstancias de vulneración de sus derechos.

*La Política de la NNA, rescata como visión, que hasta el 2025, las NNAs del Estado Plurinacional de Bolivia, ejercitan plenamente sus derechos, en igualdad de oportunidades, sin discriminación y violencia, accediendo a servicios de calidad y participando protagónicamente.*

Al respecto, la misión del Estado Plurinacional de Bolivia constituye generar condiciones para el ejercicio de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, promoviendo su desarrollo integral, su participación y protagonismo, la disminución de la violencia y otras

situaciones de vulneración de sus derechos; en alianza con los movimientos sociales, las familias, instituciones de la sociedad civil y la sociedad en su conjunto.

El objetivo estratégico de la Política de la NNAs, es el de garantizar el ejercicio de derechos de las NNAs, en los ámbitos de las familias, los espacios sociales de los barrios, las comunidades, movimientos sociales, la institucionalidad pública y la sociedad en general.

Los ejes estratégicos se agrupan en el marco de los tipos de Políticas de Protección que establece la Ley N°548 en el Sistema Plurinacional de Protección Integral de la Niña, Niño y Adolescente.

1. Políticas de Asistencia y Políticas Sociales Básicas
  - 1.1 Eje de Desarrollo Integral de Niñas, Niños y Adolescentes.
  - 1.2 Eje de Promoción de la Participación y el Protagonismo de Niñas, Niños y Adolescentes.
2. Políticas de Prevención y Protección Especial
  - 2.1 Eje de Protección en la Actividad Laboral y el Trabajo.
  - 2.2 Eje de Promoción de una Vida Libre de Violencias.
3. Eje de Justicia Restaurativa en el marco del Sistema Penal para Adolescentes
4. Eje de Fortalecimiento institucional para la implementación del Sistema Plurinacional Integral de la Niña, Niño y Adolescente.

### **III. PROCEDIMIENTOS**

- **Filiación Judicial**

Toda NNA tiene derecho a nombre propio e individual, llevar dos apellidos paterno y materno, o un solo apellido sea de la madre o del padre y otro convencional para completar los dos apellidos convencionales (Art. 109 de la Ley N°548)

La filiación es el vínculo jurídico entre la madre, padre o ambos con la hija o hijo que implica responsabilidades y derechos.

El procedimiento de la filiación judicial, procede cuando no exista o se desconozca la identidad de la madre o del padre de la NNA y, además, la Defensoría de la Niñez y Adolescencia haya agotado todos los medios para identificarlos.

Posteriormente, esta instancia municipal deberá demandar la filiación ante la autoridad judicial, para que determine los nombres y apellidos convencionales.

La filiación judicial deberá registrarse ante el Servicio de Registro Cívico (SERECI), (parágrafo II. Artículo 14 del Código de Familias), a efectos de obtener el registro de la partida de nacimiento correspondiente.

El Reglamento para Inscripción de Nacimientos del Servicio de Registro Cívico establece que la inscripción de la partida de nacimiento de niños y niñas y la extensión del primer

certificado de nacimiento, deben ser efectuadas sin costo alguno para el usuario, así como todo acto o trámite requerido a la Dirección Departamental de Registro Civil y Oficialías de Registro Civil que hagan efectivo este derecho.

La solicitud de inscripción de nacimiento de una NNA podrá ser presentada por los padres o tutores y, en ausencia de parientes, podrán también solicitar la inscripción las autoridades municipales, eclesiásticas, administrativas, judiciales, organizaciones comunitarias y directores de casas de acogida públicas o privadas, cuando se traten de NNAs abandonados. (Incisos a), b) y c) del Artículo 11 del citado Reglamento).

Para la otorgación del duplicado gratuito del certificado de nacimiento de NNAs bajo tutela extraordinaria, en situación de calle, que realicen actividad laboral o en situación de emergencia por desastre natural, las Defensorías de la Niñez y Adolescencia deberán emitir un informe y solicitud correspondiente a la Dirección Departamental del SERECI. (Artículo parágrafo III del Artículo 30 del Decreto Supremo N° 2377/ 2015, Reglamento a la Ley N° 548) a fin de acceder a dicha gratuidad.

- **Suspensión de la autoridad materna o paterna**

La suspensión de la autoridad de la madre, del padre o de ambos, es la determinación judicial de restricción temporal del ejercicio de su autoridad, cuando se vulneren los derechos de sus hijas e hijos que no hayan alcanzado los dieciocho (18) años de edad.

La suspensión de la autoridad podrá ser: Parcial cuando se limita el ejercicio de la autoridad materna o paterna para ciertos actos, sin la necesidad de la separación de sus hijas e hijos; y Total, por la cual se suspende totalmente el ejercicio de la autoridad materna o paterna.

La suspensión total procede en los siguientes casos:

- a) Interdicción temporal, declarada judicialmente.
- b) Enfermedad o accidente u otras causas no voluntarias, que impidan el ejercicio de la autoridad materna o paterna.
- c) Problemas con el consumo de alcohol o drogas que pongan en peligro la integridad física o psíquica de sus hijas o hijos.
- d) Ser condenados como autores, cómplices o instigadores en delitos contra sus hijas o hijos, excepto en los delitos que sean causales para la extinción de la autoridad.
- e) Acción u omisión que exponga a sus hijas o hijos a situaciones atentatorias contra su seguridad, dignidad o integridad.
- f) Ser condenados como autores intelectuales de delitos cometidos por sus hijas o hijos, excepto de los delitos que sean causales para la extinción de la autoridad.

El ejercicio de la autoridad podrá ser restituido cuando hayan desaparecido las causales de la suspensión parcial o cuando la madre, el padre, o ambos, demuestren condiciones y aptitud para ejercerla, ante la misma autoridad judicial que la hubiere suspendido.

- **Extinción de la Autoridad materna o paterna**

La extinción de la autoridad materna o paterna procede por conductas graves en contra de los derechos de las hijas o hijos menores de edad o por causas graves, que impiden por tiempo indeterminado su ejercicio.

La extinción de la autoridad se aplica por las siguientes causales:

- a) Muerte del último progenitor.
- b) Acción u omisión negligente que ponga en riesgo la seguridad, bienestar, integridad o vida de sus hijas o hijos, debidamente comprobada por autoridad competente.
- c) Renuncia de la autoridad por consentimiento justificado para fines de adopción.
- d) Interdicción permanente, declarada judicialmente.
- e) Sentencia condenatoria ejecutoriada con una pena privativa de libertad entre siete (7) a treinta (30) años por la comisión de delitos contra niñas, niños, adolescentes, de infanticidio o de feminicidio.
- f) Incumplimiento reiterado de medidas impuestas a padres, madres o ambos, establecidas para la suspensión de la autoridad;
- g) Conducta delictiva reincidente.
- h) Abandono de la hija o hijo debidamente comprobado

La Jueza o Juez Público en Materia de Niñez y Adolescencia, conocido en los casos de suspensión o extinción de la autoridad materna o paterna podrán disponer las medidas de protección que correspondan.

Las medidas de protección son órdenes de cumplimiento obligatorio, emanadas por la autoridad competente, frente a una amenaza o vulneración de los derechos de NNAs. La separación de forma excepcional de la madre o padre que maltrate a la niña, niño o adolescente, de su entorno, constituye una de las medidas de protección.

#### **- Acogimiento Circunstancial**

El acogimiento circunstancial es una medida excepcional y provisional, efectuada en situaciones de extrema urgencia o necesidad a favor de una NNA, cuando no exista otro medio para la protección inmediata de sus derechos y garantías.

La derivación de la NNA a una entidad pública o privada de acogimiento, constituye una medida de protección excepcional, transitoria, dispuesta únicamente por la jueza o juez, mediante una resolución fundamentada.

Cuando una persona o entidad reciba a NNAs, deberán comunicar el acogimiento circunstancial dentro las veinticuatro (24) horas siguientes, a la Defensoría de la Niñez y Adolescencia o Autoridades Originarias más cercanas del lugar.

Las Defensorías de la Niñez y Adolescencia a su vez en el término de veinticuatro horas (24) de conocido el caso, deben poner en conocimiento de la autoridad judicial en materia de Niñez y Adolescencia o autoridad judicial de turno el acogimiento circunstancial (Artículos 53 y 54 de la Ley 548).

En el caso de que las autoridades comunitarias que conozcan sobre acogimientos circunstanciales de NNAs, de igual manera deben informar a la autoridad jurisdiccional o administrativa más cercana, en el plazo máximo de setenta y dos (72) horas. (Artículo 55 del Decreto Supremo N° 2377/ 205, Reglamento a la Ley N° 548).

La autoridad judicial, en el marco de la evaluación de la medida de protección, cada tres (3) meses requerirá la valoración bio-pisco-socio y legal en cada caso de NNA que se encuentren en centros de acogimiento, para este fin, la Defensoría de la Niñez y Adolescencia debe coordinar periódicamente con la Instancia Técnica Departamental de Política Social y los Juzgados Públicos en materia de la Niñez y Adolescencia dichas valoraciones (Artículo 57 del Decreto Supremo N° 2377/ 205, Reglamento a la Ley N° 548).

- **Adopciones**

La adopción es una institución jurídica, mediante la cual la niña, niño o adolescente, en situación de adoptabilidad, adquiere la calidad de hija o hijo de la o el adoptante, en forma estable, permanente y definitiva. Podrá ser nacional o internacional.

En el marco de competencias conferidas por la Constitución Política del Estado, la Ley N°548 Código Niña, Niño y Adolescente, el Decreto Supremo Reglamentario N°2377 y Decreto Supremo N°29894 de 07 de febrero de 2009, de la Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional, el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, a través del Viceministerio de Igualdad de Oportunidades, ha formulado el "*Protocolo de Adopción Nacional*", el mismo que fue aprobado mediante Resolución Ministerial N° 049/2017 del 3 de abril de 2017.

El documento tiene como objetivo principal "*Orientar la articulación interinstitucional y el trabajo interdisciplinario de las Instancias Técnicas Departamentales de Política Social y las Defensorías de la Niñez y Adolescencia dependientes de los Gobiernos Autónomos Departamentales y Gobiernos Autónomos Municipales, respectivamente, así como su interrelación con los Juzgados Públicos de la Niñez y Adolescencia, a partir de lineamientos rectores de procedimiento de adopción nacional, en conformidad a la normativa vigente, para el efectivo ejercicio del derecho a la familia sustituta de niñas, niños y adolescentes*".

A efectos de una mejor aplicación del mencionado protocolo, se establece la revisión de los criterios de complementación en cuanto a la concepción del ser niña, niño y adolescente, enfoques de la niñez y adolescencia así como principios rectores al "Protocolo de Participación de Niñas, Niños y Adolescentes en Procesos Judiciales y de Intervención del Equipo Profesional Interdisciplinario", aprobado en Acuerdo de Sala Plena Nro. 42/2015 del Tribunal Supremo de Justicia.

El trámite de adopción de acuerdo al Protocolo tiene dos fases: La Fase Administrativa y la Fase Judicial.

*La Fase Administrativa* comprende la etapa de idoneidad y la de adoptabilidad, la primera consiste en la evaluación de la capacidad bio-psico-social y legal de los solicitantes de la adopción nacional por la Instancia Técnica Departamental de Política Social, con el fin de

emitir el Certificado de Idoneidad. Asimismo, el Protocolo establece los criterios mínimos para la evaluación de la idoneidad.

*La adoptabilidad* es la condición bio-psico-social y legal de las niñas, niños y adolescentes para ser sujetos de adopción nacional. La Defensoría de la Niñez y Adolescencia en el marco de sus atribuciones (Artículo 85 e inciso j) del Artículo 188 de la Ley N°548), deberá remitir el listado de niñas, niños y adolescentes en situación de adoptabilidad a la Instancia Técnica Departamental Política Social, posteriormente se realizará una reunión entre ambas instancias y se levantará el acta respectiva.

La Instancia Técnica Departamental, previo cumplimiento y revisión de los requisitos previstos por ley, emitirá la Acreditación de Adoptabilidad en el plazo de quince (15) días posteriores al acta de reunión referida, la misma que será remitida a la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, esta instancia verificará en la documentación el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículos 84 de la Ley N°548 y presentará la demanda de conformidad al inciso a) del Parágrafo I y Parágrafo II del Artículo 250 de la norma citada, en representación de la niña, niño o adolescente a quien se le restituirá el ejercicio del derecho a la familia.

En la *Fase Judicial* la autoridad judicial, Jueza o Juez Público de la Niñez y Adolescencia o Jueza o Jueza Público Mixto, según procedimiento, admitirá la demanda conforme los establecido y procederá conforme las previsiones establecidas en los Artículos 250 al 255 del Código de la Niña, Niño y Adolescente, hasta la emisión de la sentencia que otorgue la adopción, ordenando la inscripción de la adoptada o el adoptado en el Servicio de Registro Cívico como hija o hijo de los adoptantes.

El trámite para obtener la adopción nacional no podrá exceder de cuatro (4) meses computables desde la admisión de la demanda.

La Instancia Técnica Departamental de Política Social procederá a realizar el seguimiento post-adoptivo, debiendo presentar al juzgado los informes bio-psicosociales respectivos.

#### **IV. MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y CONTROL**

La Convención sobre los Derechos del Niño, establece que los Estados Partes se comprometen a asegurar al niño la protección y el cuidado que sean necesarios para su bienestar, teniendo en cuenta los derechos y deberes de sus padres, tutores u otras personas responsables de su cuidado, debiendo tomar las medidas legislativas y administrativas adecuadas. Asimismo, la Convención exige a los Estados Partes se aseguren de que las instituciones, servicios y establecimientos encargados del cuidado o la protección de los niños cumplan las normas establecidas por las autoridades competentes (Artículos 3 y 4 de la norma).

Las *Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños*, directrices 128 y 130, prevén que las agencias y centros de acogida y los profesionales que intervienen en la provisión de cuidado deberían ser responsables ante una autoridad pública determinada, que debería velar, entre otras cosas, porque se efectuaran inspecciones frecuentes, en particular visitas tanto programadas como no anunciadas. Instituye también que los Estados deberían ser alentados a establecer un mecanismo de

control independiente, que sea fácilmente accesible a los niños, sus padres y los responsables de los niños sin cuidado parental.

El Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, en el marco de sus atribuciones legales, como un mecanismo de control de los centros de acogimiento a nivel nacional, deberá crear, administrar y actualizar permanentemente el Sistema de Información de NNAs (SINNA), el mismo que contendrá información especializada sobre los derechos de las NNAs.

Los Servicios Departamentales de Gestión Social (SEDEGES) y Servicios Departamentales de Política Social (SEDEPOS) en calidad de Instancias Técnicas Departamentales de Política Social, tienen bajo su competencia la acreditación de los centros de acogimiento, debiendo ejercer el control y supervisión respectiva, debiendo:

- ✓ Controlar la ejecución de programas y cumplimiento de medidas de protección a favor de las NNAs (Parágrafo IV del artículo 171 de la Ley 548).
- ✓ Supervisar a las instituciones privadas de atención a NNAs en su jurisdicción así como los Programa que ejecuten.
- ✓ Vigilar e inspeccionar a los centros de acogimiento de NNAs públicos o privados, el cumplimiento de las siguientes obligaciones:
  - Preservar los vínculos familiares.
  - Procurar no separar hermanos.
  - Respetar la identidad de la NNA y garantizar un entorno adecuado.
  - Efectuar el estudio personal y social de cada caso.
  - Atenderlas o atenderlos de forma individualizada.
  - Garantizar la alimentación, vestido y vivienda, así como los objetos necesarios para su higiene y aseo personal.
  - Garantizar la atención médica, psicológica, psiquiátrica, odontológica o farmacéutica.
  - Evitar la revictimización.
  - Garantizar el acceso a la educación.
  - Garantizar el cumplimiento de actividades culturales y recreativas.
  - Prepararlas o prepararlos gradualmente para su separación de la entidad, entre otras de las obligaciones.

El nivel municipal a través de las Defensorías de la Niñez y Adolescencia, a su vez podrán realizar supervisiones en el marco de sus competencias, pudiendo registrar el tiempo de permanencia de NNAs en los centros de acogimiento; asimismo, deberá denunciar ante las autoridades competentes los casos en que no se otorgue prioridad en la atención de NNAs y podrá interponer las acciones legales necesaria para la restitución del derecho de la NNA.

**CUARTA PARTE**

**RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DEFENSORIAL**

**I. DIAGNÓSTICO**

**CENTROS DE ACOGIMIENTO EN LA PAZ**

En la presente investigación defensorial se verificaron doce (12) centros de acogimiento en la ciudad de La Paz y en la localidad de Caranavi:

<b>Nº</b>	<b>Centro de Acogimiento</b>	<b>Varones NNAs</b>	<b>Mujeres NNAs</b>	<b>Edad NNAs</b>	<b>Cantidad de personal</b>	<b>Acreditación</b>
1	Casa Refugio Méndez Arcos	24	0	12 a 18 años de edad	8	NO
2	Niño Jesús	29	47	0 a 6 años de edad	31	NO
3	Sartasim Kullakita	0	10	12 a 18 años de edad	6	NO
4	Casa Esperanza	49	0	5 a 18 años de edad	22	NO
5	Casa de Paso	6	0	8 a 14 años de edad	15	SI
6	Casa Eguino	16	0	8 a 18 años de edad	11	SI

7	Albergue Bicentenario Bolivia Solidaria (GAM)	22	20	0 a 18 años de edad	31	NO
8	Aldeas Infantiles SOS	94*		1 a 18 años de edad	30	SI
9	Carlos de Villegas	11	15	0 a 5 años de edad.	21	SI
10	José Soria	22	21	5 a 12 años de edad	18	NO
11	Hogar de Niños Alalay	29	26		--	NO
12	Centro de Atención Integral Asociación Esperanza (Caranavi)	69*		0 a 18 años de edad	--	SI

Fuente: Verificaciones defensoriales e informes

\*Población total de NNAs en Aldeas Infantiles SOS (no emite información de la cantidad de mujeres y varones).

### CONDICIONES FÍSICAS

De acuerdo con la información recopilada en las visitas a los centros de acogida, se evidencia que cuentan con los servicios básicos de agua potable, alcantarillado y electricidad; en cuanto al servicio de gas, unos acceden a GLP través de garrafa y otros, mediante gas domiciliario; todos cuentan con internet para uso exclusivo del personal.

Los centros cuentan con baños y duchas con agua caliente y lavamanos, todos adecuados de acuerdo a la población acogida. En el Hogar Carlos de Villegas utilizan bacines, tienen una sala de sauna y un ambiente para realizar vaporizaciones; en el Hogar José Soria las tuberías del alcantarillado se encuentran deterioradas por el olor que despiden y uno de los baños necesita reparación.

En cuanto a los artículos de higiene personal, éstos son distribuidos a cada uno de las NNAs; en el caso de los hogares con poblaciones de niñas y niños menores a cinco (5) años, la educadora o educador se encarga de administrar el material.

Todos los centros cuentan con camas suficientes en relación al número de NNAs; en el Albergue Bicentenario Bolivia Solidaria y en el Hogar Niño Jesús, además de camas, hay cunas al igual que en el Centro Sartasim Kullakita, donde se tiene previsto cunas para el acogimiento de adolescentes en situación de embarazo o con bebés. Los dormitorios de las educadoras y educadores se encuentran separados de los y las NNAs, excepto en los hogares Niño Jesús, Carlos de Villegas y José Soria, donde las educadoras comparten el dormitorio por la atención que requieren los infantes, niños y niñas.

Con relación a los ambientes para juegos o recreación se tiene, en general, canchas deportivas, áreas verdes, salas de juegos-video y televisión, salas de computación y, dependiendo de la edad, parques infantiles; el Albergue Bicentenario cuenta con una sala de música y gimnasio y el Hogar Carlos de Villegas, con una sala de psicomotricidad.

De los doce (12) centros de acogida verificados, cuatro (4), (Hogar Niño Jesús, Hogar de Niños Alalay, Centro Esperanza, Centro de Atención Integral Asociación Esperanza-Caranavi), no tienen extintores contra incendios.

En cuanto a las cámaras de seguridad instaladas en los centros, se ha evidenciado que tres (3) hogares no cuentan con este servicio (Aldeas Infantiles SOS, Hogar de Niños Alalay, Casa Eguino). En los centros en los que sí existen cámaras de seguridad, las instalaciones se encuentran en lugares estratégicos como pasillos, dormitorios y salas cuna. En el Hogar Esperanza, la única cámara de seguridad instalada se encuentra en el pasillo de los dormitorios de los niños.

No existen ambientes para una atención diferenciada para NNAs con problemáticas de trata y tráfico, violencia sexual y otros; en los que se indica que la atención es diferenciada, la distinción es por criterios de edad y sexo. El Centro Sartasim Kullakita acoge exclusivamente a adolescentes víctimas de trata y tráfico y violencia sexual comercial; sus ambientes también están acondicionados para acoger adolescentes gestantes y madres; el Hogar Alalay no tiene ambientes diferenciados porque acoge a NNAs en situación de calle.

Respecto de los buzones de reclamos o quejas, ocho (8) centros, (Hogar Niño Jesús, Albergue Bicentenario, Aldeas Infantiles SOS, Félix Méndez Arcos, Centro de Atención Integral Asociación Esperanza-Caranavi, Casa de Paso, José Soria, Casa Eguino), no los tienen instalados; en éstos las educadoras o el equipo técnico se encargan de recibir y resolver cualquier situación de reclamo. En el Hogar Casa de Paso, realizan asambleas para derivarlos a las diferentes áreas para su solución. En el Hogar José Soria existe un Comité de Niñas y Niños para defensa de sus derechos y en el caso del Albergue Bicentenario Bolivia Solidaria, se realizan trabajos de grupo, dinámicas y sus reclamos pueden presentarse en Dirección.

## **RECURSOS HUMANOS**

De la información obtenida en la verificación, el personal de los Centros de Acogida indicó sers suficiente para la atención de NNAs en once (11) centros, a diferencia de Aldeas Infantiles SOS, que señala que no es suficiente por lo que diversifican el servicio.

Los centros en cuanto a su funcionamiento se sujetan a los reglamentos o manuales internos de Personal. Aldeas Infantiles SOS cuenta con un código de conducta como política de protección, inclusión o tratamiento de casos especiales como el VIH; el Hogar Carlos de Villegas tiene un plan de trabajo por área, además del reglamento interno; Sartasim Kullakita, además del reglamento Interno y el manual de funciones, tiene un régimen disciplinario; y los dos (2) hogares, que son de administración directa por el SEDEGES (Hogar Niño Jesús y Félix Méndez Arcos), funcionan en base al manual de puestos de trabajo en el marco de la Estructura Organizacional del SEDEGES. Cada uno de los y las NNAs acogidos cuenta con una carpeta individual de registro.

Con relación al grado de instrucción de las educadoras o las denominadas “mamitas” del Hogar Niño Jesús, no hay exigencia concreta sobre un grado de instrucción; sin embargo, se evidenció que son bachilleres, egresadas de las carreras de Psicología o Trabajo Social. En el Centro Sartasim Kullakita califican además, la experiencia de trabajo con niñas y adolescentes víctimas de trata y tráfico o violencia sexual comercial; en el Hogar Carlos de Villegas, las educadoras tienen un nivel técnico en parvulario y reciben capacitación de manera permanente.

Para el ingreso de personal para desempeñar funciones de educadoras o “mamitas”; el Centro Sartasim Kullakita, Casa Esperanza y en el Albergue Bicentenario realizan convocatorias. En los centros de acogida dependientes del SEDEGES, así como en el Hogar Carlos de Villegas, el ingreso del personal es por invitación directa. En el Centro de Atención Integral Asociación Esperanza, Casa de Paso, Casa Esperanza y Aldeas Infantiles SOS, es por concurso de méritos.

La documentación requerida para el ingreso a las diferentes instituciones es el SIPPASE (Sistema Integral Plurinacional de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia en Razón de Género), certificado del REJAP (Registro Judicial de Antecedentes Penales), antecedentes de la FELCC (Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen) y FELCN (Fuerza Especial de Lucha Contra el Narcotráfico); en el Albergue Bicentenario Bolivia Solidaria, además de los documentos arriba mencionados, solicitan experiencia de trabajo con NNAs, evaluaciones psicológicas e informes bio-psico-sociales; Aldeas Infantiles SOS exige una entrevista con la comunidad; en el Carlos de Villegas someten a la postulante a un periodo de prueba, generalmente, buscan personas jóvenes con vida independiente para comprometerse con el desarrollo de los niños.

El personal de apoyo no tiene contacto con NNAs, es el caso del Albergue Bicentenario Bolivia Solidaria, Centro de Atención Integral Asociación Esperanza, Carlos de Villegas, Casa de Paso, José Soria, Niño Jesús. El Centro Sartasim Kullakita y Casa Eguino no cuentan con personal de apoyo, realizan el trabajo las educadoras. En Aldeas Infantiles SOS, están la madre y el asesor apoyados por NNA. Sólo en el Hogar Casa Esperanza, el personal de apoyo tiene contacto con NNA por su proceso análogo de familia, donde todos interactúan.

Respecto de los criterios de clasificación de NNAs en los centros de acogida de la ciudad de La Paz y Caranavi, éstos están relacionados a la edad y sexo; en el Centro Sartasim Kullakita también se clasifica por situación de embarazo o maternidad; y en el Hogar Casa

de Paso se toma en cuenta la relación de hermanos acomodándolos en un solo dormitorio.

Con relación a los espacios diferenciados, en los centros de acogida no existen ambientes diferenciados para NNAs por problemáticas que enfrentan (trata y tráfico, violencia sexual y otros), sino que los acogen en ambientes separados por género y por edad.

Asimismo, se verificó la existencia de NNAs con discapacidad (PcD), con mayor frecuencia la discapacidad intelectual y auditiva. Aldeas Infantiles SOS alberga a dos (2) niños con discapacidad física y otro portador del VIH, que reciben atención especializada. El Centro Sartasim Kullakita y Casa de Paso no tienen la presencia de personas con discapacidad. En Casa Eguino, hay dos (2) personas con discapacidad que tienen una edad cronológica de veinticuatro (24) y dieciséis (16) años de edad y cuentan con certificación del CONALPEDIS (Comité Nacional de la Persona con Discapacidad). En el Hogar José Soria se encuentran niños con trastornos de déficit de atención e hiperactividad/niños pacientes psiquiátricos.

En cuanto a los métodos de disciplina, los que más se utilizan son el resarcimiento, la reposición del daño, intervención personalizada, evaluaciones de grupo, autoevaluación, recompensas al buen comportamiento. En el Hogar Carlos de Villegas se aplica el método “reforzadores sociales de afecto” sin ingresar al apego emocional; en Aldeas Infantiles SOS implementan el método de disciplina positiva, sobre la base de la cultura del buen trato, pautas de crianza positiva y la disciplina positiva. En Casa Esperanza aplican como medida de disciplina, el lavado de medias del niño agredido y acompañamiento en curaciones de heridas, en caso de que haya lesiones al agredido; en Sartasim Kullakita los niños participan en la preparación de alimentos o repostería; en el Centro Félix Méndez Arcos no les permiten salir fines de semana y también se usan prácticas restaurativas; en el Hogar Casa de Paso no les permiten ver televisión; en el Hogar Alalay utilizan recompensas frente a la extinción de conductas a través del modelo de intervención psicológica; por la edad, en el Hogar Niño Jesús las medidas disciplinarias son de carácter positivo con tareas socioeducativas.

## **ÁREA DE SALUD**

Los centros verificados cuentan con un registro de atención en salud de cada NNA, se tiene un historial clínico individualizado que guarda relación con la cantidad de NNAs registrados. En Sartasim Kullakita, antes del ingreso al mismo, les realizan una prueba de VIH/SIDA por la problemática que motiva el ingreso, también se tiene registro de ello. El Hogar Casa Esperanza, además de los registros o historial clínico, cuenta con un cuaderno diario con anotaciones de atención médica, suministro de medicamentos, dosis, hora de suministro; este cuaderno se encuentra en el dormitorio de los educadores.

Respecto del área médica (infraestructura), diez (10) de los doce (12) centros cuentan con consultorios médicos equipados o áreas de enfermería, excepto Aldeas Infantiles SOS y Casa Eguino, que utilizan los servicios de salud de centros cercanos en caso de necesidad y emergencias; en Casa de Paso, Niños Alalay y José Soria tienen atención odontológica dos veces por semana o a requerimiento; el Centro de Atención Integral Asociación Esperanza, en casos de emergencias o enfermedad, recurre al Hospital de Caranavi con el cual tiene un convenio firmado.

En cuanto al personal médico que atiende en cada uno de los centros, se ha evidenciado que el Albergue Transitorio Bolivia Solidaria cuenta con tres (3) médicos, además de una enfermera que cumplen turnos de 24 horas con dos días de descanso; el Hogar Niño Jesús cuenta con un médico general que cumple horario de oficina y, en casos de

emergencia, acude a requerimiento, y seis (6) enfermeras que cumplen turnos de 24 horas, solicitaron al Gobierno Autónomo Departamental la reposición del ítem de médico pediatra y no tienen respuesta; el Hogar Carlos de Villegas cuenta con médico pediatra que atiende los días lunes, miércoles y viernes en el turno de la mañana, en casos de emergencia el médico acude al lugar, en casos de gravedad tienen convenio con el Hospital La Paz; el Hogar Casa de Paso y Hogar Esperanza, cuentan con un médico general además de una enfermera, una nutricionista, en casos de emergencia o atención por especialidad acuden al Hospital Arco Iris, con el cual tienen un convenio firmado; el Hogar de Niños Alalay cuenta con dos (2) médicos generales y odontólogo, ambos profesionales atienden dos (2) veces por semana; los hogares Atención Integral Asociación Esperanza y Aldeas Infantiles SOS no cuentan con un área ni con profesionales en salud, recurren a centros de salud en casos de enfermedad o accidentes de NNAs acogidos.

Diez (10) de los centros de acogida verificados cuentan con el servicio de salud, tienen equipos para la atención: estetoscopio, balanzas pediátricas, nebulizadores, tensiómetro, estufas, báscula, tanque de oxígeno y otros instrumentos básicos; el Hogar Esperanza no tiene un área médica, sólo enfermería equipada con tensiómetro, estetoscopio, balanza, báscula, vaporizadores; Aldeas Infantiles SOS no cuenta con ningún instrumento médico; el Hogar Félix Méndez Arcos cuenta con servicio de salud sin equipamiento; en el caso del Hogar Atención Integral Asociación Esperanza, ubicado en la localidad de Caranavi, no cuenta con médicos, sólo con un botiquín.

De la revisión de los medicamentos, se tiene que en la mayoría de los centros, éstos se encuentran con fechas vigentes; todos cuentan con botiquines de primeros auxilios.

Los controles médicos a NNAs en general, se realizan mensualmente; en el Hogar de Niños Alalay, Casa Esperanza, Casa de Paso y el Centro de Atención Integral Asociación Esperanza, realizan el control médico cada tres meses.

### **ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN**

Las y los NNAs reciben cinco (5) comidas diarias consistentes en desayuno, merienda de media mañana, almuerzo, merienda de media tarde y cena. El menú se encuentra en un lugar visible, ya sea en la pared de la cocina, el almacén o en la alacena. En Aldeas SOS, cada una de las casitas tiene su propio menú. En los hogares Casa Eguino, Casa de Paso, Casa Esperanza y Centro de Atención Integral Asociación Esperanza, no se tienen menús diferenciados, sólo se cocinan menús especiales cuando hay una prescripción médica; mientras que en los hogares Carlos de Villegas, Niño Jesús y Albergue Transitorio Bolivia Solidaria, tienen menús diferenciados por el tipo de población que acogen (lactantes y niñas niños hasta cinco años).

Respecto del almacenamiento de los víveres frescos y secos, lo realizan en un ambiente apartado y separado en envases, colocados en estantes y tarimas. Los alimentos frescos guardados en refrigeradores, canastos y cajones, se encuentran limpios y ordenados y con fechas vigentes. En el Hogar Niño Jesús se encontraron alimentos enlatados almacenados (sardinas en gran cantidad); el Hogar Esperanza cuenta con un ambiente exclusivo para ese material; en Aldeas Infantiles SOS los almacenes se encuentran en cada una de las casitas, las encargadas son las que realizan la compra de alimentos tanto secos como frescos, de acuerdo a su menú.

En general, los centros cuentan con una cocinera y ayudantes, las y los NNAs ayudan en lo necesario; en el caso del Hogar Niño Jesús son dos (2) cocineras las que realizan la limpieza, no cuentan con ayudantes, la persona que prepara las papillas para los bebés,

también se ocupa de la limpieza de los almacenes, recojo y distribución de alimentos. En relación a los carnets sanitarios y de manipulación de alimentos, todos cuentan con este documento.

En la visita a las cocinas de los centros, se evidenció que se encontraban limpias y con los utensilios ordenados en sus debidos lugares. En cuanto a la ropa de trabajo, en el Hogar Niño Jesús se evidenció que las cocineras no tienen ropa de trabajo, ellas indicaron que les informaron que debe adquirir la ropa de trabajo con sus propios recursos; la cocina se encuentra sin mantenimiento, refrigeradores en estado regular, se hallaron algunas verduras en estado de putrefacción y menaje con abolladuras profundas. En el caso del Hogar José Soria, las cocineras trabajan desde las 08:00 am a 16:00 pm, dejan la cena preparada para que las educadoras la sirvan en el horario nocturno.

### **ÁREA EDUCACIÓN**

Los centros cuentan con carpetas de registro de seguimiento educativo de las y los NNAs; en algunos casos, de manera individual y en otros de forma general, con documentos de solicitud de acogimiento. En el Hogar José Soria, las carpetas tienen archivadas las evaluaciones, informes, además de un plan de trabajo; en el Hogar Alalay incorporaron a la carpeta el plan de educación, informe de logros de la evaluación que se hace de manera semestral; el Hogar Niño Jesús no cuenta con carpetas en el área de educación por la edad de las niñas y niños que acogen.

Con relación a los ambientes destinados al apoyo pedagógico o estudio, se cuentan con las salas de computación, el Albergue Bicentenario de Bolivia Solidaria cuenta con aulas para varones y mujeres y párvulos con muebles adecuados para la edad; Aldeas SOS cuenta con un aula de psicopedagogía, psicoterapia y una sala de computación y TICs (Tecnología de la Información y Comunicación); en el Centro Sartasim Kullakita aparte de salas de estudio cuenta con un aula de matemáticas y otra de lenguaje, todas equipadas; el Hogar Méndez Arcos cuenta con ambientes de estudio, pero son muy antiguos; el Hogar Casa Esperanza cuenta con tres (3) docentes y utilizan el comedor, además, para actividades escolares; el Hogar Carlos de Villegas cuenta con espacios de libros y material didáctico completo.

Niñas y niños en situación de acogimiento están inscritos en el sistema educativo del nivel Inicial, primario y secundario y asisten a unidades educativas cercanas a los centros. En el caso de Sartasim Kullakita, solamente seis (6) adolescentes asisten a unidades educativas debido a su procedencia de otros departamentos y se realiza gestiones para que se les repitan las notas y no pierdan el año escolar.

En los hogares Niño Jesús, José Soria y Félix Méndez Arcos, el SEDEGES les proporciona el material escolar; en el Albergue Bicentenario Bolivia Solidaria, el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz asume esta tarea; en los restantes Centros es autosuministrado.

Respecto del Bono Juancito Pinto, en todos los centros este beneficio es administrado por el área de trabajo social. En el Hogar Casa Esperanza se ha dispuesto guardar el bono en cuentas bancarias personales de los y las NNAs, para entregarlas una vez egresen. En los centros de acogida José, Soria, Niño Jesús, Sartasim Kullakita, Casa de Paso, Aldeas Infantiles SOS, Casa Eguino, Hogar Alalay, Albergue Transitorio Bicentenario y Félix Méndez Arcos, el bono es administrado en la compra de prendas vestir o para cubrir algunas necesidades de las y los NNAs; los gastos están registrados. En el caso del Hogar Carlos de Villegas y el Centro de Atención Integral Asociación

Esperanza, las y los NNAs no reciben este bono porque asisten a unidades educativas privadas.

### **ÁREA DE PSICOLOGÍA**

En los hogares verificados, las y los NNAs cuentan con carpetas individuales, mismas que guardan relación con la cantidad de NNAs al momento de la verificación. En el Hogar Niño Jesús se elabora el informe psicológico en las 24 horas siguientes al ingreso y reportan su desarrollo psicomotriz; en el Albergue Bicentenario Bolivia Solidaria, realizan el abordaje para dar lugar a la atención de contención si el o la NNA lo requiere.

Entre los métodos disciplinarios utilizados por el profesional en psicología, están el reforzamiento y terapias de conductas.

Los informes psicológicos se realizan a requerimiento del Juzgado de la Niñez y Adolescencia SEDEGES y la Defensoría de la Niñez y Adolescencia (DNA), instancia dependiente del gobierno municipal; asimismo, las evaluaciones se efectúan mensual, trimestral y semestralmente.

En cuanto a la aplicación de una guía de atención o protocolos, los hogares Casa de Paso, Casa Eguino, Niños Alalay y Félix Méndez Arcos, implementan protocolos. El Albergue Bicentenario, Niño Jesús, Casa Esperanza y Atención Integral Asociación Esperanza, cuentan y aplican la Guía de Atención Psicológica. El Centro Sartasim Kullakita cuenta con instrumentos terapéuticos, como el denominado "El Viaje de la Vida". Aldeas Infantiles SOS aplica el formato de atención a través de test, dependiendo de la problemática.

### **ÁREA SOCIAL**

Los centros cuentan con carpetas individuales de cada NNA, con documentación de respaldo: informes psicológicos, sociales, médicos, hojas de coordinación de referencia y contrarreferencia, certificados de nacimiento, resoluciones judiciales y libretas escolares. Las carpetas guardan relación con el número de NNAs acogidos.

Las instituciones con las cuales cada hogar tiene un relacionamiento interinstitucional son las Defensorías de la Niñez Adolescencia (DNAs), Juzgados de la Niñez y Adolescencia, Dirección Departamental de Educación, unidades educativas, Aldeas SOS, SEDEGES, Ministerio Público, Ministerio de Justicia, CEA Don Bosco, Red de Niños en situación de calle, en caso del Hogar de Niños Alalay, hospitales, centros de Salud, CIES y otros.

Todos los centros verificados tienen un registro, sea digital o manual.

Respecto de la cantidad de adopciones, reinserciones, transferencias y reincidencias, se tienen los siguientes datos:

Nº	Centro de Acogimiento	Adopciones 2016 - 2017	Reinserciones 2016- 2017	Transferencias 2016 - 2017	Reincidencias
1	Centro Félix Méndez Arcos	0	4	0	0
2	Niño Jesús	3 adopciones en 2016 4 pre asignaciones 2017	11	7	2 en 2016
3	Sartasim Kullakita	0	0	4 en 2016 7 en 2017	0
4	Casa Esperanza	0	0	5 en 2016 2 en 2017	0
5	Casa de Paso	0	0	0	0
6	Casa Eguino				
7	Albergue Bicentenario Bolivia Solidaria	0	0	0	0
8	Aldeas Infantiles SOS	0	0	0	2
9	Carlos de Villegas	0	0	0	0
10	José Soria	0	1	5	0
11	Hogar de Niños Alalay	0	0	0	0
12	Centro de Atención Integral Asociación Esperanza	0	1 en 2016	3 en 2016 1 en 2017	

## **INSTITUCIONES REGIONALES INVOLUCRADAS EN LA TEMÁTICA**

De la información proporcionada por el Gobierno Autónomo Departamental de La Paz (GADLP), se tiene que esta instancia, a través de sus áreas correspondientes, implementa el mecanismo y estrategia de asistencia cuidado y protección a niñas, niños y adolescentes que se encuentran acogidos, para que sean protegidos del frío, hambre, violencia y/o inestabilidad emocional, al contar con un ambiente cálido donde puedan socializar con sus pares de su misma condición y características; además de restituir el derecho a una identidad, que en algunos casos no la tienen; vigilan el desarrollo por medio de un equipo multidisciplinario y profesional; atienden hasta el mínimo aspecto de salud integral; es así que en el marco de la normativa vigente para el acogimiento de NNAs, esta instancia proporciona un ambiente reparador a través del “Modelo de Familia” basado en el afecto y apoyo a la familia.

El departamento de La Paz, de acuerdo a la información, cuenta con veinticinco (25) albergues, de los cuales sólo siete (7) están acreditados y los otros diecisiete (17)<sup>14</sup> no lo están, se encuentran en proceso de acreditación; datos que en términos porcentuales muestran que el 28% de los centros tienen autorización de funcionamiento y 72% no. Del total de veinticinco (25) centros de acogida, 12 fueron objeto de verificaciones defensoriales.

El GADLP, entre sus mecanismos de control y supervisión de centros de acogida acreditados o no acreditados, realiza verificaciones de acuerdo a la clasificación establecida en la Ley Departamental N° 056 en el Artículo 4, que señala a los centros de atención integral, públicos, privados y mixtos, para la atención de poblaciones en estado de vulnerabilidad y situación de riesgo. Asimismo, el Decreto Departamental N° 59 Artículo 29 párrafo II, establece la supervisión y seguimiento programado o la visita sorpresiva a centros de atención integral acreditados, al menos una vez al año; sin embargo, el equipo de supervisión realiza un cronograma mensual para la supervisión de los centros.

Con relación a los procesos de contratación de personal, el Gobierno Autónomo Departamental La Paz realiza la selección del mismo cumpliendo los requerimientos establecidos en el Manual de Puestos de Trabajo exigidos en el Decreto Departamental 065/2015 y el Manual de Organización y Funciones aprobado con Resolución Administrativa 040/2015, en pos de asegurar la idoneidad de los servidores públicos.

En cuanto al personal que se desempeña como educadora o educador, según el Manual de Organización y Funciones del SEDEGES, no existe tal denominativo, ya que para el cuidado de NNAs en centros de acogida se tienen a las “mamás de hogar y asistentes”, quienes tienen como función “brindar el cuidado con calidad y calidez a la población acogida y contribuir en su formación y desarrollo integral a la población de acuerdo a derechos y obligaciones”.

Para la capacitación y actualización de las y los servidores públicos, el SEDEGES tiene inscrito en el Programa Operativo Anual (POA) de la gestión 2017, la actividad de

---

<sup>14</sup> Munasim Kullakita, Niñas Obrajes (Fundación Arco Iris), Casa del Niño (Fundación Cuerpo de Cristo), Casa Esperanza (Fundación Arco Iris), Casa Hogar CINCA, Hogar Virgen de la Esperanza (Fundación María y Amalia), Luz de Esperanza, Remar Bolivia, Sartasim Kullakita (Levántate Hermanita), Whipala, Casa de Refugio (Fundación Arco Iris), Albergue Transitorio de Mallasa, 24 Horas, Aldeas Infantiles SOS El Alto, Casa de Paso, Talita Cumi, Misión Adulan Comunidad Terapéutica.

“coordinar y ejecutar la capacitación a servidores públicos de la Oficina Central, Centros de Acogida e Institutos del SEDEGES en diferentes problemáticas”, lo que se viene cumpliendo de manera paulatina conforme lo programado durante la gestión, por las Unidades de Administración, Control y Supervisión de Centros de Acogida y el área de Recursos Humanos.

La asignación presupuestaria o institucional consolidada del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz asciende a Bs. 1.435.092.290.48 (mil cuatrocientos treinta y cinco millones noventa y dos mil doscientos noventa 48/100 bolivianos), de los cuales Bs. 759.756.660.95 (setecientos cincuenta y nueve millones setecientos cincuenta y seis mil seiscientos sesenta 95/100 bolivianos) son “Recursos Directos Administrados por el Gobierno Autónomo Departamental y Bs. 678.335.629.53 (seiscientos setenta y ocho millones trescientos treinta y cinco mil seiscientos veintinueve 53/100 bolivianos) son “Recursos Indirectos (subsidios y subvenciones del TGN)”; y el presupuesto asignado al SEDEGES para la atención integral de los centros de acogida en el programa departamental de asistencia social, es de Bs. 7.500.000,00 (siete millones quinientos mil 00/100 bolivianos), que equivale al 1.0% de los Recursos Directos Administrados por el GADLP.

Los centros de acogida de NNAs dependientes del SEDEGES La Paz, cuentan con libros notariados en los que se registra la salida de NNAs una vez que se cuenta con las correspondientes órdenes judiciales emitidas por el Juzgado de la Niñez y Adolescencia, ya sea por adopción, reinserción familiar o transferencia.

Con relación al registro de políticas y programas en los centros de acogida dependientes del SEDEGES, en concordancia con el Decreto Departamental N°065 de fecha 26 de enero de 2015 de Reestructuración del Servicio Departamental de Gestión Social SEDEGES, ésta es la instancia con atribuciones específicas de protección y atención a la población en situación de vulnerabilidad de los centros de acogida de acuerdo a los Artículo 1 y 4 y en concordancia con la Disposición Transitoria Primera. La Secretaría Departamental de Desarrollo Social y Comunitario es la encargada de elaborar políticas, programas y proyectos en prevención y atención a nivel generacional con y sin discapacidad.

Respecto de los mecanismos de coordinación y articulación interinstitucional para promover y viabilizar la reinserción y adopción, el SEDEGES realiza acciones dirigidas a la reinserción familiar, para tal efecto coordina con las DNAs, instancias que asumen la defensa psico-socio-jurídica de las NNAs; coordinación en el área social para profundizar la investigación social y verificar e identificar familia ampliada o extensa ante la posible ausencia del referente materno y/o paterno que asuma su rol; en el área psicológica, para realizar valoraciones para aplicar los parámetros de verificación de las condiciones de habitabilidad de la familia, con la finalidad de evitar la reincidencia de abandono y/o maltrato, asimismo, para no revictimizar a las y los NNAs.

Con relación a las adopciones, el SEDEGES aprobó los Lineamientos Institucionales de Adopción Nacional para NNAs de Centros de Acogida, instrumento que dio lugar a una primera pre-asignación administrativa de niñas y niños, tanto de centros de administración directa del SEDEGES, como privados o por convenio; esta preasignación se llevó a cabo en fecha 31 de julio de 2017, en un trabajo coordinado y de articulación institucional llevado por el Comité de Pre Asignación Administrativa conformado por personal de las DNAs y el SEDEGES.

Entre los mecanismos que se implementan para la detección y denuncia de violencia en contra de NNAs de los centros de acogida de administración directa, se realiza un procedimiento que contempla ocho (8) pasos:

1. Sospecha de maltrato físico/psicológico (todos los servidores públicos de la institución, de acuerdo al Manual de Organización de Funciones, tiene el deber de denunciar y comunicar hechos de maltrato o posible maltrato en contra de niñas, niños y adolescentes acogidos de forma inmediata).
2. Se comunica al área médica y administración del centro (quienes instruyen realizar la valoración psicológica y de trabajo social en el momento, incluyendo los días no hábiles de trabajo para el personal técnico).
3. Paralelamente, se aísla de forma temporal a la o el supuesto agresor o agresora, del contacto con la población hasta contar con mayores elementos de información.
4. Una vez que las áreas técnicas realizan la valoración (la cual toma aproximadamente una hora), se comunica a la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, lo sucedido.
5. Se comunica a la Dirección de SEDEGES y las Unidades de Control y Supervisión de Centros de Acogida.
6. En coordinación con la Defensoría de la Niñez y Adolescencia se traslada a la niña, niño o adolescente al médico forense.
7. Se realiza la aplicación de la sanción para el personal responsable, de acuerdo al Reglamento Interno de Personal.
8. La Defensoría de la Niñez y Adolescencia (de acuerdo al caso) realiza la denuncia al Ministerio Público al estar bajo la competencia de dicha institución, así como lo señala la Ley N° 548.

Los centros de acogida de administración directa del SEDEGES en cumplimiento al Artículo 166 del Código Niña, Niño y Adolescente, en coordinación con la Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario de la Gobernación de La Paz, implementan el Programa Departamental de Asistencia Social para la atención de los centros de acogida. Las acciones o medidas que se realizan para prevenir hechos contra la integridad y la dignidad de NNAs en centros de acogida, consisten en controles de manera directa por medio de las cámaras de circuito cerrado que se encuentran instaladas en espacios estratégicos; asimismo, personal de seguridad controla el ingreso y salida de personas. Por otra parte, con el objetivo de fortalecer capacidades de atención a la población de NNAs, se desarrollan espacios de capacitación permanente al personal de cada centro de acogida.

En cuanto a la cantidad de casos de violencia contra NNAs suscitados en centros de acogimiento o albergues, la Unidad Jurídica del SEDEGES atendió cuatro (4) casos: uno (1) por violencia sexual, un (1) infanticidio y dos (2) homicidios culposos, estos casos se encuentran en etapa de investigación ante el Ministerio Público (casos caratulados: MP 578/2017, MP 1459/2017, MO 1680/2017 Jhery Fernández y Otros), bajo el principio de reserva. Asimismo, la Unidad de Transparencia atendió cinco (5) casos de denuncias de violencia contra niñas, niños y adolescentes dentro de diferentes centros de acogida, de los cuales, cuatro (4) se remitieron a la Autoridad Sumariante del SEDEGES y un (1) caso fue derivado a la Dirección Departamental de Educación, porque la persona denunciada es dependiente de dicha institución.

## **MESAS DE TRABAJO DNA Y SEDEGES**

En fecha 15 de septiembre se desarrollaron mesas de trabajo a invitación de la Delegación Defensorial Departamental de La Paz, con el objetivo de abordar la situación de NNAs en centros de acogida en el municipio de La Paz; se trabajó en seis (6) temáticas: personal, identidad, adopción, mecanismos de coordinación, reinserción y violencia en centros de acogida, obteniendo la siguiente información:

### **PERSONAL**

Los centros de acogida cuentan con equipos interdisciplinarios conformados por trabajadoras sociales, psicólogos, médicos generales, enfermeras; no disponen de un o una abogada. En los centros de administración directa por el SEDEGES, los equipos están a cargo de dos (2) centros de acogida y el equipo legal es compartido entre todos los centros de acogida; asimismo, el personal administrativo cumple hasta dos (2) funciones, porque se habrían reducido los ítems de personal con los que contaban hace tres años.

El centro de acogida Niño Jesús que alberga a población de 0 a 5 años, no cuenta con personal especializado en salud (médico pediatra), pese a haberlo solicitado al GADLP; cuenta con caja chica para movilización en casos de emergencia y en ocasiones, el personal cubre gastos utilizando sus propios recursos.

### **IDENTIDAD**

Las niñas y niños que ingresan a los centros de acogida, en su mayoría, no cuentan con el certificado de nacimiento y por el reducido o nulo presupuesto, se les dificulta realizar una investigación pronta y oportuna para localizar a la familia de origen o ampliada de NNAs acogidos, lo que sumado a las exigencias de documentación y cancelación de las valoradas por parte del Servicio de Registro Cívico (SERECI), incide en que se tengan NNAs indocumentados. Para agilizar y buscar mecanismos de cumplimiento de corresponsabilidad, se firmaron convenios con el SERECI y el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (GAMLP) para la emisión de certificados de nacimientos gratuitos, que a la fecha no se han cumplido; por consiguiente, al no contar con el certificado de nacimiento de los menores, tampoco se ha podido obtener la cédula de identidad. Esta situación ha perjudicado a NNAs en el ingreso a las diferentes unidades educativas y sus filiaciones en procesos judiciales.

La falta de información visible, la burocracia y la falta de conocimiento de operadores en el SERECI, sobre los requisitos y procedimientos para la obtención de certificados gratuitos establecidos en el Artículo 10 de la Ley N° 548, hacen que los trámites se dilaten hasta seis (6) meses, obstaculizando la obtención del certificado de nacimiento. Otra dificultad para la obtención del documento es el no tener acceso a la base de datos del SERECI y Servicio General de Identificación Personal (SEGIP).

### **ADOPCIÓN**

Con relación a la adopción, el Protocolo de Adopción Nacional emitido por la entidad cabeza de sector, el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, de fecha 16 de junio de 2017, no ha sido socializado y los centros de acogida refieren que no tienen acceso al mismo, por lo tanto desconocen su contenido para aplicarlo, sin embargo, los procesos de adopciones se realizan en el marco de la normativa vigente Ley N° 548 Código Niña, Niño y Adolescente (CNNA).

Las exigencias de requisitos por parte de las instancias responsables de los procesos de adopción son burocráticas, motivo por el cual el trámite tarda meses y hasta años, hecho que repercute en la permanencia prolongada de NNAs en centros de acogida.

Otro aspecto que impide el ejercicio del derecho a la familia de NNAs, aparte de la burocracia, es la familia ampliada que no asume su responsabilidad y sólo reclama al final del proceso de extinción de autoridad materna, paterna; el reclamo en muchos casos sólo paraliza el proceso y luego los padres desaparecen dejando que la o el NNAs permanezca en el centro de acogida.

Los trámites que ingresaron con el anterior Código Niño, Niña y Adolescente, Ley N° 2026, en los juzgados se encuentran paralizados y no se otorga la celeridad debida; esta dilación o paralización hace que a NNAs se les conculque el derecho a una familia. A la fecha no existen procesos de adopciones en aplicación a la nueva normativa y protocolo de adopciones nacionales.

La dilación en los procesos de adopciones nacionales, hace que las familias adoptantes se retracten o dejen sus casos. La devolución de niñas y niños se debe a la dificultad de su adaptación en la nueva familia.

El tema presupuestario contribuye de manera determinante para la permanencia de NNAs en centros de acogida, sin opción a una familia, ya que para la publicación de edictos en procesos de extinción de autoridad materna o paterna, no se tienen los suficientes recursos por el alto costo que significan estas publicaciones.

### **MECANISMOS DE COORDINACIÓN**

Los equipos interdisciplinarios, tanto del SEDEGES dependiente del Gobierno Autónomo Departamental La Paz, como la DNA dependiente del Gobierno Autónomo Municipal La Paz, señalan que la coordinación entre estas dos (2) instancias no es óptima.

Sin embargo, entre los mecanismos de coordinación se encuentran:

- Informes bio-psico-sociales.
- Fichas de referencia y contrarreferencia.
- Fichas de seguimiento.
- Reuniones de coordinación y seguimiento a los casos de manera periódica entre equipos del SEDEGES y DNA, cada 15 días, cada mes o de acuerdo a la emergencia.
- Organización de grupos de Whatsapp en casos urgentes.
- Visitas domiciliarias conjuntas.

En relación al trabajo con familias en procesos de reinserción, la limitante son los recursos económicos.

Entre las dificultades que tienen para una coordinación entre el SEDEGES y DNA están:

- Desconocimiento del Protocolo de Adopción (pendiente de socialización y posterior aplicación).
- La DNA, SEDEGES y hogares no mantuvieron periodicidad en sus coordinaciones porque no existen casos de adopción con la nueva normativa y porque desconocen el protocolo de adopción emitido por el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.

- Los centros de acogida no participaron en la construcción del referido protocolo, hecho que hace que desconozcan dicho documento.
- Falta de recursos económicos para trabajar con la familia de origen en los procesos de reinserción.

Instancias con las que se coordinan con mayor frecuencia:

Juzgados Públicos de la Niñez y Adolescencia de La Paz y El Alto

- Ministerio Público
- Servicio Departamental de Gestión Social
- Defensorías de la Niñez y Adolescencia ciudad y provincias
- Servicios Legales de Integrales para la Mujer (SLIMs) en las provincias
- Instancia Técnica Departamental de Política Social

## **REINSERCIÓN**

Las acciones que implementan los equipos técnicos de los centros de acogida y las Defensorías de la Niñez y Adolescencia para iniciar el proceso de reinserción de NNAs en familias de origen o ampliadas están:

Acercamiento con la familia

- Seguimiento diferenciado a NNAs.
- Proceso terapéutico a la NNAs y su familia
- Solicitud ante el Juez de la NNAs.
- Acompañamiento post reinserción a la familia
- La DNA tiene un protocolo que aplica en cada uno de los procesos de reinserción

Los procesos de reinserción varían de dos (2) días a un (1) año, en razón de la determinación de la jueza o juez.

Los centros de acogida cuentan con un registro manual y, en muchos casos, digital respecto al ingreso, egreso de NNAs. La DNA realiza seguimiento cada 15 días previa coordinación con el SEDEGES.

Para los seguimientos de reinserción existe una coordinación para un trabajo conjunto, la misma depende de los recursos económicos con el que disponga el Servicio Departamental de Gestión Social.

El SEDEGES en la gestión 2016 realizó ocho (8) adopciones y trescientas cincuenta (350) reinserciones, además, cuentan con el registro de ingresos y egresos de NNAs de centros de acogida.

La Defensoría de la Niñez Adolescencia en la gestión 2016 efectuó mil quinientas (1.500) reinserciones de NNAs.

En el seguimiento post reinserción trabajan directamente con la o el NNA y la familia, para lo que establecen las siguientes acciones:

- Seguimiento a la familia
- Procesos terapéuticos
- Inicio de procesos legales ante la instancia judicial en contra la familia, inicio de proceso judicial para asistencia familiar, inicio de procesos de extinción de autoridad materna o paterna.

El SEDEGES y la DNA refieren que si bien están establecidos en la normativa los procedimientos para la reinserción familiar, no responden de manera oportuna por la burocracia en las instituciones corresponsables.

### **VIOLENCIA NNAs EN CENTROS DE ACOGIMIENTO**

La violencia entre pares en los centros de acogida es muy visible, por el hecho que las y los NNAs en situación de acogimiento ingresan por distintas tipologías, con diferentes situaciones, caracteres y conductas; en muchos de los casos son víctimas de violencia por parte de la familia, espacio que se considera un entorno protector, hechos que por la carga emocional generan violencia en las y los NNAs con sus pares, siendo las más recurrentes, la violencia psicológica, verbal, física.

Para prevenir, atender, proteger y restituir a una vida sin violencia, los centros tienen varios mecanismos entre ellos:

- Mochila del buen trato
- Conformación del comité de protección, con participación de NNAs.
- Control, supervisión y educación
- Reportes de libros diarios
- Sistema de cámaras
- Informes psicológicos
- Procesos terapéuticos
- Actividades recreativas
- Asambleas generales
- Informes a la DNA
- Investigación
- Reflexión
- Se remite informe a la DNA dando a conocer el problema
- Seguimiento a NNAs
- Talleres de prevención
- Capacitación permanente al personal

La inexistencia de políticas de desinstitucionalización de niñas, niños y adolescentes en situación de acogimiento, hace que los centros de acogida se encuentren hacinados, con mezcla de población en cuanto a edades y grados de discapacidad.

No existen tampoco políticas o programas para el fortalecimiento de las familias para evitar el abandono y prevenir la vulneración de los derechos de NNAs.

El desconocimiento de instrumentos oficiales hace que cada una de las instituciones realice las coordinaciones de acuerdo a criterios propios.

Si bien se cuentan con iniciativas y mecanismos de seguimiento a las reinserciones familiares, éstos no se aplican de manera sostenida, en razón de la limitante “presupuesto”; que sumado a la falta colaboración de las propias familias, dan como resultado la permanencia prolongada de NNAs en centros de acogida.

### CENTROS DE ACOGIMIENTO EN ORURO

Los centros de acogimiento verificados en la ciudad de Oruro fueron cuatro (4):

Nº	Centro de Acogimiento	Varones NNAs	Mujeres NNAs	Edad NNAs	Cantidad de personal	Acreditación
1	M. Elisa Andrioli	22	12	6 a 12 años	12	NO
2	Amor de Dios "Penny"	0	73	2 a 18 años	12	NO
3	Gota de Leche	15	15	0 a 6 años	--	NO
4	Granja Paria	21	0	12 a 18 años	5	NO

### CONDICIONES FÍSICAS

En cuanto a las condiciones físicas de los centros, se ha evidenciado que todos cuentan con servicios básicos; agua potable, alcantarillado y energía eléctrica. En cuanto al servicio de gas, solamente el Centro Granja Paria no cuenta con este servicio. Dos (2) centros (Gota de Leche y Granja Paria) no tienen servicio de internet, en este último centro si bien existen todos los servicios básicos, no tienen alcantarillado y constantemente sufren de cortes de luz que afectan a la dotación de agua debido a que utilizan bombas para su extracción.

Todos los centros cuentan con las camas necesarias en relación al número de NNAs. En el Centro Granja Paria el número de camas es el justo para la cantidad de NNAs que alberga. Las educadoras en todos los centros visitados cuentan con habitaciones separadas, exceptuando en el Centro Gota de Leche, donde el sistema de trabajo es por turnos.

En cuanto a ambientes para juegos o recreación de NNAs, en general existen canchas y salas de juegos; en el Hogar Elisa Andrioli la sala de recreación no se encuentra equipada. En el Hogar Gota de Leche existe un salón de estimulación dividida por áreas de cocina, motricidad y lenguaje, un salón de juegos y un salón de videos.

Los baños cuentan con duchas, inodoros y lavamanos; de acuerdo a las visitas realizadas se comprobó que el Centro Elisa Andrioli tiene doce (12) baños. En todos los centros existe la dotación suficiente de artículos de higiene para las NNAs, en el centro Gota de Leche los cepillos de dientes tienen grabado el nombre de la o el NNA al que pertenece y son cambiados cada quince (15) días, pero las toallas son de uso común.

De los cuatro (4) centros verificados, la mitad no cuenta con extintores contra incendios (Amor de Dios Penny y Gota de Leche). En el Centro Amor de Dios Penny se adquirió un extintor en mayo de 2017, que fue derivado a activos fijos del SEDEGES, mismo que al momento de la visita no había sido devuelto al centro; ninguno cuenta con cámaras de seguridad; no existen ambientes diferenciados para NNAs por diferentes problemáticas (trata y tráfico, violencia sexual y otros).

Ninguno de los Centros visitados cuenta con buzones de reclamos o quejas que sean accesibles a NNAs, las sugerencias se realizan de forma directa al administrador y equipo técnico.

## **RECURSOS HUMANOS**

En cuanto a los recursos humanos, se evidenció que los centros no cuentan con el personal suficiente para la atención de las y los NNAs; se cuentan con reglamentos internos, en el caso del Centro Elisa Andrioli, utiliza el reglamento del SEDEGES, en tanto que el centro Amor de Dios Penny se rige por un reglamento interinstitucional. En la verificación se corroboró que el Centro Granja Paria tiene un reglamento obsoleto. El Centro Gota de Leche requiere de una fisioterapeuta.

De los cuatro (4) centros visitados, solo dos (2) cuentan con carpetas individuales de registro de NNAs (Centro Elisa Andrioli y Gota de Leche).

Con relación a la cantidad de NNAs que atiende cada educador, se verificó que en el Centro Gota de Leche existen suficientes niñeras; en el Centro Elisa Andrioli una educadora atiende a doce (12) NNAs; en el Centro Amor de Dios Penny las educadoras atienden de forma general a NNAs mayores de diez (10) años, no tienen grupos de cuidado para cada educadora; en el Centro Granja Paria un (1) educador atiende a veintiún (21) NNAs.

Respecto del grado de instrucción de las educadoras y la modalidad de selección, no existe exigencia; como requisito mínimo se les solicita que sean por lo menos bachilleres. El hogar Gota de Leche es el único de los centros visitados donde sus educadoras tienen grado de licenciatura o técnico superior; su ingreso es por invitación directa. La documentación requerida es el certificado SIPPASE, certificado del REJAP, antecedentes de la FELCC y FELCN; en el hogar Gota de Leche, adicionalmente, se solicita un examen psicotécnico.

En los centros se verificó que las y los NNAs tienen contacto directo con el personal de apoyo.

Los criterios de clasificación de NNAs en los centros de acogida son por edad y sexo. No existe atención diferenciada de NNAs que ingresaron por problemáticas como violencia sexual, trata y tráfico o abandono.

En dos (2) centros se verificó la existencia de personas con discapacidad (PcD), en el Centro Amor de Dios Penny existe una NNA con discapacidad visual en el Centro Gota de Leche un menor de cuatro (4) años con parálisis, uno de tres (3) años con discapacidad visual y uno de seis (6) con discapacidad física motora.

En cuanto a los métodos de disciplina, en los hogares Amor de Dios Penny y Granja Paria, utilizan la limpieza de los ambientes como una medida de disciplina.

## **ÁREA SALUD**

Gota de Leche es el único centro con registros médicos de cada NNA acogido; en los otros no cuentan con un registro de atención en salud de las y los NNA, se los crea sólo en caso de que el menor se enferme.

De los hogares visitados en Oruro, el Centro Granja Paria no cuenta con ambientes al interior del establecimiento para la atención de las y los NNAs. Los centros no cuentan con médicos o enfermeras, con excepción del Centro Gota de Leche donde existe un (1) médico general y una (1) enfermera por cada turno que se realiza; en el Centro Elisa Andrioli cuentan con el apoyo de un (1) médico general y una (1) enfermera del SEDEGES, quienes revisan a las y los NNAs una vez por semana. Se evidenció que los centros no cuentan con turnos de atención médica, con excepción del Hogar Gota de Leche.

En la mayoría de los hogares que cuentan con el servicio de salud, tienen los equipos para la atención, como estetoscopio, balanzas pediátricas, nebulizadores, tensiómetros y otros instrumentos básicos; el único que no cuenta con estos instrumentos es el centro Granja Paria.

De la revisión de los medicamentos se tiene que en la mayoría de los Centros, los medicamentos se encuentran con fechas vigentes; verificando que cada establecimiento cuentan con botiquines de primeros auxilios.

Los controles de crecimiento de las NNAs en general no se realizan en estos centros, con excepción del Hogar Gota de Leche que realiza estos controles mensualmente a los menores de un (1) año y de forma bimestral a los mayores de un (1) año.

## **ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN**

La alimentación que reciben las y los NNAs en general, son cinco (5) comidas; desayuno, merienda de media mañana, almuerzo, merienda de media tarde y cena. El menú se encuentra en un lugar visible; por lo general es para todas las y los NNAs y no diferenciado, a menos que exista prescripción o recomendación médica; en el Centro Gota de Leche los menores de dos (2) años reciben leche y papilla de acuerdo a la edad, los mayores de la edad señalada, como en el resto de centros, reciben cinco (5) comidas al día.

El comedor en la mayoría de los Centros son espacios destinados a ese fin.

Respecto al almacenamiento de los víveres frescos y secos, lo realizan en una despensa, separados en cajas de madera y recipientes; para el caso de alimentos que precisan refrigeración, cuentan con heladeras.

Cuentan en general con una cocinera y no tienen personal de limpieza; no cuentan con el carnet sanitario.

En la visita a las cocinas de los centros, se observó que se encontraban limpias y con los utensilios en sus debidos lugares; el personal de cocina cuenta con la ropa de trabajo adecuada.

## **ÁREA EDUCACIÓN**

En cuanto a las carpetas de registro de seguimiento educativo de las y los NNAs, en general los hogares cuentan con una carpeta por cada NNA, con excepción del Centro Elisa Andrioli; los ambientes de estudio son adecuados en su mayoría, algunos son los

comedores que a la vez son salas de estudio con mesas y sillas suficientes de acuerdo a la edad.

Los niños mayores de siete (7) años asisten a diferentes unidades educativas, tienen dotación de material con presupuesto del SEDEGES y de congregaciones religiosas; con excepción del Centro Granja Paria donde las y los NNAs no van a la escuela.

Respecto del Bono Juancito Pinto, en el Centro Amor de Dios Penny se guarda el dinero en un sobre y se entrega al beneficiario al momento de su egreso; en el caso del Centro Elisa Andrioli, se desconoce el tratamiento que se hace.

### ÁREA DE PSICOLOGÍA

Las y los NNAs en los centros verificados cuentan con carpetas individuales; en los hogares Elisa Andrioli y Amor de Dios Penny, los informes psicológicos no se encuentran actualizados.

Los informes psicológicos se realizan a requerimiento del Juzgado de la Niñez y Adolescencia, en el hogar Gota de Leche estos informes son trimestrales. En cuanto a la aplicación de una guía de atención o protocolo, se verificó que ninguno de los centros cuenta con este instrumento.

### ÁREA SOCIAL

Los centros cuentan con las carpetas individuales de cada NNA y la ficha social correspondiente.

Las instituciones con las cuales cada hogar tiene un relacionamiento interinstitucional son hospitales, Defensorías de la Niñez y Adolescencia, Juzgados de Niñez y Adolescencia, Servicio Departamental de Educación (SEDUCA), unidades educativas, SEDEGES y otros.

Respecto de la cantidad de adopciones, reinserciones, transferencias y reincidencias se tienen los siguientes datos:

Nº	Centro de Acogimiento	Adopciones 2016 - 2017	Reinserciones 2016- 2017	Transferencias 2016 - 2017	Reincidencias
1	M. Elisa Andrioli	1 en 2016	6 en 2016 6 en 2017	6 en 2016 6 en 2017	2 en 2017
2	Amor de Dios "Penny"	0	3 en 2016 3 en 2017	0	7 en 2017
3	Gota de Leche	2	0	10 en 2017	0

4	Granja Paria	0	0	0	0
---	--------------	---	---	---	---

### INSTITUCIONES REGIONALES INVOLUCRADAS EN LA TEMÁTICA

De acuerdo a las respuestas emitidas, tanto por el Gobierno Autónomo Municipal (GAMOR) y el Gobierno Autónomo Departamental de Oruro (GADOR), se tienen los siguientes aspectos que son relevantes en dichas respuestas.

El Gobierno Municipal de Oruro indica que realiza inspecciones sorpresa a los centros de acogimiento, pero que no cuenta con un cronograma para realizar estas acciones. Asimismo, señala que realiza un registro al tiempo de permanencia de NNAs que se encuentran en centros bajo su jurisdicción.

En relación a la conformación de equipos interdisciplinarios que se encuentren en los centros para la atención de NNAs, el GAMOR no respondió a la pregunta; indica que mensualmente se realizan cursos y talleres de fortalecimiento de conocimientos, dirigido a las personas que trabajan en sus centros de acogimiento; sobre el tema capacitación, señala que en el correspondiente POA se encuentra contemplado esta actividad.

Al respecto, el Gobierno Autónomo Departamental de Oruro, señala que no cuenta con centros de acogimiento acreditados en este departamento y que realiza controles periódicos a los hogares.

Señala como única acción que garantiza la calidad y profesionalismo del personal de los centros, la contratación de consultores en línea, en los que su proceso de contratación se encuentra acorde a términos de referencia y el Decreto Supremo N° 0181.

El GADOR no cuenta con planes ni programas de capacitación y actualización del personal de los centros de acogimiento.

La Gobernación asigna un monto correspondiente a Bs. 6.900.000.00 (seis millones novecientos mil 00/100 bolivianos), destinado al Programa de Asistencia Social, lo que representa el tres por ciento (3%) del presupuesto total de la institución. De forma global, este monto debe cubrir en lo principal, salarios, servicios básicos, mantenimiento y refacción de los inmuebles donde se encuentran los centros de acogimiento, material de escritorio, gastos especializados por atención médica, compra de útiles escolares y material de escritorio, y la alimentación de las y los NNAs.

### MESAS DE TRABAJO DNA Y SEDEGES

De acuerdo a las mesas de trabajo realizadas por la Defensoría del Pueblo con el personal interdisciplinario de las Defensorías de la Niñez y Adolescencia, se recabó la siguiente información:

#### PERSONAL

Sobre el tema de recursos humanos de las Defensorías de la Niñez y Adolescencia, éstas no cuentan con un equipo especializado y exclusivo para la atención de NNAs.

Existen equipos conformados por abogado, trabajadora social y psicólogo pero atienden los casos en general, hecho que hace que este equipo sea insuficiente para el requerimiento real.

El personal que atiende a las y los NNAs es insuficiente, tomando en cuenta que ese mismo personal atiende otros casos por la cantidad de atribuciones conferidas a la DNA en el marco de la Ley N° 548; indican que cinco (5) Abogados, tres (3) Psicólogos 3 y tres (3) Trabajadoras Sociales deben atender las tres (3) DNAs ubicadas en la Zona Central, Norte y Sud del Municipio de Oruro, sin contar que deben prestar apoyo a otros temas relacionados a los SLIMs y Adultos Mayores, indican que para mejorar el trabajo dentro de le las DNAs requieren mayor personal que refuerce al equipo interdisciplinario (abogados, psicólogos y trabajadores sociales).

Además, señalan que como dificultades para realizar el trabajo, tienen la reducción de recursos humanos, inestabilidad laboral y recursos económicos a efecto de viabilizar los trámites judiciales.

### **REINSERCIÓN FAMILIAR**

Sobre los procesos de reinserción familiar, se concluyó en la mesa de trabajo que el procedimiento que se aplica es el establecido en los Artículos 53 y 54 de la Ley 548 CNNA, mediante el cual la DNA, en el plazo de 30 días, debe evacuar los informes psico-sociales a efecto de que la Jueza o Juez Público en materia de Niñez y Adolescencia, emita la Resolución de Acogimiento; todo este trabajo se realiza en coordinación con el SEDEGES, sin embargo se puntualiza que la falta de recursos humanos en ambas instituciones constituyen una debilidad que afecta el cumplimiento de plazos, particularmente, en la calidad de servicio que otorgan la DNA y el SEDEGES.

Concluida esta fase y ya en el ámbito jurisdiccional, en varios casos es la misma familia ampliada la que pide la reinserción familiar; ante la ausencia de estas solicitudes, se realiza el trabajo interdisciplinario a cargo de la DNA a efecto de buscar a la familia de origen o ampliada y posibilitar que asuman su responsabilidad en relación a la o el NNA. Sobre este punto se evidencia que no existe un protocolo ni programa de reinserción familiar, se aplica de acuerdo a la normativa vigente y es el Juez el que pide las evaluaciones de los padres, así como de la familia ampliada.

Se considera necesario contar con una metodología que se aplique a través de diferentes instrumentos, como los protocolos de intervención.

La autoridad jurisdiccional es la que toma la decisión de reinserción y todo el procedimiento debería durar máximo 30 días, pero el gran obstáculo es el desinterés de los padres y madres de familia para asumir responsabilidad o, en el peor de los casos, ni siquiera se les encuentra. Por otra parte, otros alegan que no tienen recursos para contratar los servicios de un profesional abogado para realizar la solicitud de reinserción familiar ante el juez de la Niñez y Adolescencia.

Se concluye en que se debe viabilizar el acceso a la justicia a través de la designación de defensores de oficio y una coordinación interinstitucional.

Asimismo, se presenta la falta y el cambio constante de recursos humanos, lo que agota los esfuerzos en el abordaje individualizado; además de medios de trabajo que son limitados.

Los profesionales de las DNAs indican que esta institución no cuenta con el registro de tiempo de permanencia de NNAs en centros de acogimiento y que la información está en poder del SEDEGES.

Con relación al seguimiento de la situación de las y los NNAs en los centros, conforme establece el Art 188 de la Ley N° 548, la DNA efectúa verificaciones trimestrales en coordinación con la Jueza o Juez Público en materia de Niñez y Adolescencia, sin

embargo se estableció que estas visitas son superficiales, toda vez que de la revisión de documentos se evidenció lo siguiente:

**Situación legal.** Si bien existe un noventa y cinco por ciento (95%) de Resoluciones de Acogimiento emitidas por la Jueza o el Juez de NNAs, también se establece con total claridad que existe omisión de deberes con relación a la actualización de la situación legal de las y los NNAs que han sido transferidos a diferentes centros de acogida. Por ejemplo, en la Casa de Acogida Gota de Leche el registro de menores ingresados de 0 meses a 6 años de edad, que a la fecha ya casi alcanzan la mayoría de edad.

**Abordaje Psicológico.** De la verificación se establece que la evaluación y apoyo psicológico no son constantes, ya que en los kardex no se cuentan con los informes psicológicos o que, en varios casos, se efectuaron con una periodicidad de años. Por ejemplo, se tiene un registro de ingreso en 2013 con una evaluación psicológica y luego se advierte un informe del año 2017. Este aspecto constituye una preocupación por la situación emocional por la que atraviesan las y los NNAs.

**Abordaje Social.** Manifestaron que existe cierta periodicidad en los informes sociales, se observa que en muchos casos son, prácticamente, una copia de un informe a otro y que por razones de transporte (el personal debe erogar sus recursos económicos) y reducidos recursos humanos, las investigaciones sociales no son las más adecuadas.

Sobre el seguimiento que se realizan a las familias, señalan que las investigaciones sociales se llevan a cabo por disposición de la Jueza o Juez de NNA o de oficio, sin embargo, tanto en la DNA como en el SEDEGES es carente el recurso humano y la logística, lo que imposibilita un trabajo eficiente.

Sólo se tiene conocimiento de dos (2) adopciones en 2016, ninguna en 2017; mientras que existen 17 procesos en trámite en la DNA, para la extinción de la autoridad paterna y/o materna.

Luego de una reinserción, el equipo interdisciplinario del Juzgado de la Niñez y Adolescencia realiza seguimiento al caso de acuerdo al Artículo 203 de la Ley N° 548; en caso de reincidencia, corresponderá tramitar la extinción de autoridad paterna y/o materna, según sea la gravedad del caso.

Con relación a las dificultades relacionadas a la reinserción, se detalló que la más grande es la carencia de voluntad por parte de la familia; lo más fácil para ella, es dejar bajo tuición del Estado el cuidado de las niñas o niños, dentro una visión asistencialista.

Otro problema, a partir de la institución, es la falta de recursos humanos, pero fundamentalmente, la ausencia de un programa claro que contenga metodología e instrumentos como protocolos que guíen a los funcionarios en estos procesos, lo que en cierta manera se deja al equipo en libre albedrío de actuar como se considere pertinente. Este aspecto, obviamente, se complica ante el constante cambio de personal.

## **PROCESOS DE ADOPCIÓN**

En relación a los procesos de adopción, en las mesas de trabajo se concluyó que se aplicará el nuevo protocolo para adopciones establecido por el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, conforme la Ley N° 548 del CNNA.

Al presente, no se ha realizado ninguna práctica con el nuevo protocolo; sin embargo manifiestan que en fecha 04.05.17, se realizó una reunión entre la DNA y el SEDEGES por los trámites de extinción de autoridad paterna y/o materna que se deben tramitar; no obstante, hasta la fecha no tienen conocimiento de los avances, aspecto que hace

inviabile la prosecución de los trámites en curso y que se encuentran a la espera de una respuesta.

La Directora de la DNA manifestó la falta de recursos económicos en el municipio para las publicaciones y la posterior consecución de los trámites, realizando estas acciones a pesar de no contar con estos recursos, para cumplir con ésta obligación (a la fecha de verificación se constató 17 casos pendientes).

El SEDEGES promovió un programa de guarda, paralelamente al de adopción, que tuvo bastante éxito; también se manifiesta que se prioriza la población de niñas y niños del Centro Gota de Leche y no así del Centro Andrioli.

### **VIOLENCIA AL INTERIOR DE LOS CENTROS**

Respecto del tema de violencia de NNAs al interior de los centros, se señaló que en relación a los mecanismos de detección de violencia, los equipos interdisciplinarios, en particular los psicólogos, determinan este extremo. Se tiene proyectada la implementación de cámaras de seguridad y de buzones de seguridad. Asimismo, la Jueza o Juez de la Niñez y Adolescencia, junto con funcionarios de la DNA, visitan con periodicidad los centros de acogida a fin de establecer estos aspectos, realizando procesos de sensibilización con relación al trato a NNAs.

Se concluyó que la DNA no cuenta con mecanismos de detección de violencia en los centros. El procedimiento de atención de casos de violencia inicia con el SEDEGES, institución que solicita informes al personal de turno y la Dirección dispone se inicie proceso administrativo si corresponde; actualmente se tienen dos casos en trámite. La DNA se constituye en parte denunciante en las acciones que son denunciadas por vulneraciones de derechos de NNAs.

El SEDEGES, cuenta con un Reglamento de Hogares y Centros de Acogimientos del año 2012 que se está actualizando. La DNA no cuenta con ningún protocolo de investigación de violencia al interior de los centros.

Según se señaló en las mesas de trabajo, el tipo de violencia usual en los centros es la psicológica.

Por último, se observa que no se adopta ninguna acción para la atención de denuncias de violencia de NNAs dentro de los centros de acogimiento y la mayor dificultad para detectar la violencia al interior de los centros, es la falta de cámaras de seguridad.

### **MECANISMOS DE COORDINACIÓN**

En cuanto a mecanismos de coordinación, se llevan a cabo reuniones periódicas entre los equipos interdisciplinarios de la DNA y el SEDEGES, a efecto de analizar los casos de las niñas, niños y adolescentes acogidos. Las evaluaciones se realizan de forma individualizada por persona de los centros de acogida.

En relación a la coordinación en el tema de adopciones, se llevan a cabo reuniones trimestrales para tratar el tema.

Señalan que no existen protocolos de coordinación y relacionamiento a más de prácticas buenas, la mayor dificultad en la coordinación interinstitucional es el cambio constante del talento humano, reducción de personal, inestabilidad laboral y procesos tardíos de contratación de consultorías.

### **DERECHO A LA IDENTIDAD**

Respecto del derecho a la identidad, se evidenció que las y los NNAs no cuentan con documentos de al momento de ingresar al centro de acogimiento, ante esta situación el SEDEGES, a través de trabajo social, tramita las cédulas de identidad. Esta institución cuenta con el presupuesto para realizar estas acciones.

De acuerdo a lo señalado en las mesas de trabajo, entre las dificultades que se enfrentan, está el hecho de que la familia no coadyuva en la entrega de documentos y requisitos para el trámite administrativo, el SERECI no otorga los primeros certificados gratuitos y no existe ningún mecanismo de coordinación con el SEGIP y el SERECI.

### CENTROS DE ACOGIMIENTO EN POTOSÍ

Los centros de acogimiento verificados en la ciudad de Potosí fueron cuatro (4):

Nº	Centro de Acogimiento	Varones NNAs	Mujeres NNAs	Edad NNAs	Cantidad de personal	Acreditación
1	Niño de Praga	11	24	0 a 12 años	--	SÍ
2	Mariano Benjamín Arrueta	14	0	13 a 18 años	7	SÍ
3	10 de Noviembre	0	20	13 a 18 años	7	SÍ
4	Mosoj Wasinchej (Centro Familiar)	6	10	4 a 15 años	7	SÍ

### CONDICIONES FÍSICAS

De la información recopilada en la visita realizada a los centros de acogida, se evidencia que en cuanto a las condiciones físicas todos cuentan con servicios básicos, agua potable, alcantarillado y energía eléctrica. Los baños cuentan con duchas, botes de basura y material de higiene personal para las y los NNAs. En relación al servicio de gas, todos cuentan con gas domiciliario, excepto el centro Mosoj Wasinchej; en cuanto a servicio de internet, dos (2) centros acceden a este servicio (Centro Niño de Praga y 10 de Noviembre); el Centro Mosoj Wasinchej no cuenta con señal de televisión.

Todos los centros poseen las camas necesarias en relación al número de NNAs cobijados, organizadas en dormitorios compartidos y diferenciados de acuerdo a la edad y sexo. Los dormitorios de las educadoras se encuentran separados de los ambientes de

las y los NNAs. En el Centro Mariano Benjamín Arrueta, las educadoras de turno comparten el dormitorio con las NNAs; en el caso del centro Mosoj Wasinchej, al estar organizado en casas, la madre sustituta de cada casa tiene un dormitorio separado de los dormitorios de las y los NNAs.

En cuanto a ambientes para juegos o recreación, en general tienen una sala audiovisual y ludoteca; el Centro Niño de Praga cuenta, además, con una biblioteca y el Centro 10 de Noviembre, sólo tiene una cancha.

De los cuatro (4) centros verificados; ninguno cuenta con extintores contra incendios en funcionamiento. El Centro 10 de Noviembre cuenta con un extintor que no funciona.

La mitad de los centros verificados cuentan con cámaras de seguridad, las cuales son monitoreadas por el administrador o el encargado de sistemas, como es en el caso del Centro 10 de Noviembre. Existen ambientes diferenciados para NNAs por diferentes problemáticas (trata y tráfico, violencia sexual y otros), excepto en los centros Niño de Praga y Mosoj Wasinchej.

Ninguno de los hogares visitados tiene buzones de reclamos o quejas que sean accesibles a las y los NNAs.

## **RECURSOS HUMANOS**

En cuanto a los recursos humanos, se evidenció que no cuentan con el personal suficiente para la atención de NNAs y que se reglamentan por un manual de funciones interno; dos (2) de los centros (10 de Noviembre y Mosoj Wasinchej) cuentan con un o una administradora, una trabajadora social y una psicóloga; todos los centros cuentan con educadoras, excepto Mosoj Wasinchej que tiene madres sustitutas.

Las y los NNAs cuentan cada uno con una carpeta individual de registro.

Respecto del grado de instrucción de las educadoras y la modalidad de selección, no hay exigencias, como requisito mínimo se les solicita que sean por lo menos bachilleres; y su ingreso es calificado por la institución; la documentación requerida es el certificado SIPPASE, certificado del REJAP, antecedentes de la FELCC y FELCN, asimismo, se realiza una valoración psicológica.

El personal de apoyo en los centros difiere. En tres (3) centros (Niño de Praga, Mariano Benjamín Arrueta y 10 de Noviembre) cuentan con una portera; en el Centro 10 de Noviembre, además, tiene una cocinera, en tanto que el Mosoj Wasinchej no tiene personal de apoyo.

No existen criterios de clasificación de las y los NNAs en los centros de acogida, excepto en el Niño de Praga que toma en cuenta la edad y el Mosoj Wasinchej, que considera que sean hermanos de sangre, principalmente.

No existe atención diferenciada de NNAs que ingresaron por problemáticas como violencia sexual, trata y tráfico o abandono.

En dos (2) centros (Niño de Praga y Mariano Benjamín Arrueta) se verificó la existencia de NNAs con discapacidad (PcD), con mayor recurrencia la discapacidad intelectual; en el Centro Niño de Praga existen, además, dos (2) niños con discapacidad motora.

En cuanto a los métodos de disciplina, la que más se utiliza es el lavado de vajilla y barrido del patio; en el Centro Mosoj Wasinchej, cada mamá sustituta implementa sus reglas y sanciones.

## **ÁREA SALUD**

Los centros cuentan con un registro de atención en salud de cada NNA, a excepción del Mosoj Wasinchej, los otros centros tienen un historial clínico individualizado.

De los cuatro (4) centros verificados, todos tienen un área o servicio de salud donde realizan las atenciones médicas; excepto en el Centro Mosoj Wasinchej. La cantidad de carpetas de salud guardan relación con la cantidad de NNAs registrados en los centros.

Casi todos los centros cuentan con dos profesionales del área de salud, adicionalmente, en los centros Niño de Praga y Mariano Benjamín Arrueta, tienen un odontólogo; sin embargo, en el Mosoj Wasinchej no existe ningún personal médico. En caso de emergencias, incluidos los fines de semana, los médicos acuden a los centros a cualquier llamado.

En los tres (3) centros que brindan el servicio de salud, se cuenta con los equipos para la atención: estetoscopio, balanzas pediátricas, nebulizadores, tensiómetro y otros instrumentos básicos.

Sobre la existencia de medicamentos, en la mayoría de los centros se encuentran con fechas vigentes; todos cuentan con botiquines de primeros auxilios.

Los controles médicos que se realizan a las y los NNAs varían; por ejemplo, el control de peso y talla en los centros Niño de Praga y Mosoj Wasinchej, se lo realiza mensualmente, en el Centro 10 de Noviembre cada tres meses y en el centro Mariano Benjamín Arrueta cada seis (6) meses.

## **ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN**

La alimentación que reciben las NNAs consiste en cinco (5) comidas: desayuno, merienda de media mañana, almuerzo, merienda de media tarde y cena. El menú se encuentra en un lugar visible en la cocina; el menú es general para todas las y los NNAs, no es diferenciado, excepto si se encuentran delicados de salud; en el centro Mosoj Wasinchej, el menú varía en cada casa.

El comedor en la mayoría de los centros son espacios destinados a ese fin. En el centro Mosoj Wasinchej, cada casa tiene una pequeña cocina. El almacenamiento de los víveres frescos y secos, lo realizan en un ambiente apartado, se encuentran limpios, ordenados y con fechas vigentes.

Los centros cuentan en general con una cocinera, en el Mosoj Wasinchej cada mamá se encarga de la cocina; no cuentan con carnet sanitario ni carnet de manipulación de alimentos.

En la visita a las cocinas de los centros, se observó que se encontraban limpias, con los utensilios ordenados en sus debidos lugares. El Centro Niño de Praga, adicionalmente a la cocina central, tiene una cocina de tamaño mediano en la planta alta, para calentar biberones y preparar comida para las niñas y niños pequeños. En cuanto a la ropa de trabajo, sólo se evidencia mandiles de las cocineras y algunas gorras.

## **ÁREA EDUCACIÓN**

En cuanto al registro de seguimiento educativo de las y los NNAs, existen carpetas individuales en los centros Mariano Benjamín Arrueta y 10 de Noviembre; en el caso del Centro Niño de Praga, existe un cuaderno de seguimiento semanal; los ambientes de

estudio son adecuados en su mayoría; en el caso del Mosoj Wasinchej, cada casa tiene una sala amplia multifuncional además de mesas y sillas.

El Centro Niño de Praga es el único que acoge niños menores a cinco (5) años, cuenta con material didáctico y recibe apoyo de una educadora para la estimulación temprana.

Los niños mayores de siete (7) años asisten a diferentes unidades educativas; los centros Niño de Praga y Mosoj Wasinchej reciben material escolar con presupuesto del SEDEGES, y los centros Mariano Benjamín Arrueta y 10 de Noviembre, lo adquieren con sus propios recursos.

Sobre el Bono Juancito Pinto, se abren cuentas de ahorro para cada NNA en una entidad financiera, para cuando el o la NNA lo necesite; en el Centro Mosoj Wasinchej se realiza un cronograma de compras.

### **ÁREA DE PSICOLOGÍA**

En cuanto a un seguimiento psicológico, las y los NNAs en los centros verificados, cuentan con carpetas individuales, excepto en el Mosoj Wasinchej.

Los métodos disciplinarios son aplicados según reglamento interno, se limitan actividades, se les obliga a realizar la limpieza y otras tareas de apoyo. En el Centro Niño de Praga el equipo multidisciplinario establece la sanción y en el centro Mosoj Wasinchej se trabaja con terapia ocupacional que consiste en el cuidado de carpas solares.

Los informes psicológicos se realizan semestralmente; en cuanto a la aplicación de una guía de atención o protocolo, el Centro Mariano Benjamín Arrueta aplica un protocolo de ingreso y egreso, así como un plan de intervención.

### **ÁREA SOCIAL**

Los centros cuentan con las carpetas individuales y centralizadas de cada NNA.

Las instituciones con las cuales cada hogar tiene un relacionamiento interinstitucional son las Defensorías de la Niñez y Adolescencia, SEDUCA, Aldeas Infantiles SOS, Save the Children y otros.

Respecto de la cantidad de adopciones, reinserciones, transferencias y reincidencias se tienen los siguientes datos:

Nº	Centro de Acogimiento	Adopciones 2016 - 2017	Reinserciones 2016- 2017	Transferencias 2016 - 2017	Reincidencias
1	Niño de Praga	0	24 en 2016 12 en 2017	2 en 2016	0
2	Mariano Benjamín Arrueta	No se realizaron.	No se realizaron.	1 (---)	1 en 2016
3	10 de Noviembre	No se realizaron.	No se realizaron.	1 (---)	1 en 2016
4	Mosoj Wasinchej (Centro Familiar)	No se realizan.	No se realizaron	4 en 2017	0

### INSTITUCIONES REGIONALES INVOLUCRADAS EN LA TEMÁTICA

En el marco de la investigación, se obtuvo respuesta del Gobierno Autónomo Departamental de Potosí (GADP), instancia que informa que atiende a los centros de acogimiento a través de la coordinación interinstitucional. Todos los centros de acogida son en su mayoría permanentes, no existiendo albergues.

Todos los centros de acogimiento (diez) cuentan con acreditación, de los cuáles cuatro (4) fueron objeto de las verificaciones defensoriales.

Como mecanismos de control y supervisión de los centros de acogimiento, el GADP cuenta con unidades respectivas de la Instancia Técnica Departamental de Política Social, para las supervisiones periódicas y evaluaciones; tomando en cuenta que todos los centros de acogida cuentan con acreditación.

Los procesos de contratación y selección del personal lo realiza el equipo interdisciplinario de la Instancia Técnica Departamental de Política Social, el mismo que diseña diferentes instrumentos de evaluación antes y después de la contratación, principalmente en el caso de los educadores.

En cuanto a planes y programas departamentales de capacitación y actualización técnica permanente de las servidoras y los servidores públicos, que prestan servicios en los centros de Acogimiento de NNA, existe una planificación anual de capacitaciones de sensibilización en la atención a NNA y de acuerdo a las necesidades dentro de los centros. La Instancia Técnica planifica la capacitación a educadoras y educadores, administradores y equipos técnicos en temáticas de prevención contra la violencia, en coordinación con la institución PAT SID; con la Iglesia Luterana se ejecutó el programa de sensibilización en el cuidado a NNAs denominado “También Soy Persona”; asimismo,

se desarrolló la capacitación a educadores a cargo del Instituto de Formación de Fe y Alegría, la que fue certificada como capacitación técnica básica de educadores sociales.

Respecto del porcentaje del Presupuesto General de la Gobernación que se asigna para la atención a NNAs, asciende a la suma de Bs. 4.145.625.00 (cuatro millones ciento cuarenta y cinco mil seiscientos veinticinco 00/100 bolivianos), distribuidos en las siguientes partidas presupuestarias:

- Alimentación
- Adquisición de prendas de vestir, calzados, etc.
- Atención médica de especialidad
- Cancelación de insumos médicos
- Cancelación de servicios básicos y otros rubros

En cuanto a registros sobre adopciones, reinserciones familiares y transferencias de NNAs de los centros de acogimiento, la Instancia Técnica cuenta con una base de datos denominada SINNA (Sistema de Información de la Niña, Niño y Adolescente); en la presente gestión se realizaron cuatro (4) adopciones.

En lo que se refiere a registros, políticas, programas, planes departamentales sobre reinserción, se cuenta con un programa departamental para la reinserción y adopción; asimismo, existe coordinación interinstitucional, principalmente, con las Defensorías Municipales y con Aldeas SOS.

Con relación a los mecanismos (protocolos) implementados para la detección y denuncia de violencia contra NNAs que se encuentran en los Centros de Acogimiento o Albergues, el GADP no cuenta con protocolos; sin embargo, se realizan visitas de supervisión a éstos, en las que se sostiene reuniones, entrevistas personales con las y los NNA, quienes manifiestan sus observaciones. Los equipos técnicos, trabajadoras sociales, psicólogos, educadores y administradores, son quienes detectan posibles casos de violencia física, psicológica o sexual; en caso de presentarse algún caso, se realiza la intervención y apoyo del equipo técnico, además de la denuncia a la instancia correspondiente.

Otro medio en la detección de casos de violencia son las cámaras de seguridad instaladas en ambientes internos y externos de cada centro; las imágenes son revisadas por los equipos técnicos administradores, en caso de detectar hechos que llaman la atención, éstos son reportados a la Jefatura de Unidad y a la Dirección.

Dentro de las acciones o medidas implementadas para prevenir hechos contra la integridad y dignidad de NNAs que permanecen en centros de acogimiento, están las visitas de supervisión realizada por la Instancia Técnica, en las que se sostiene reuniones, entrevistas personales con NNA, quienes manifiestan sus observaciones.

Respecto de la cantidad de casos de violencia contra NNAs suscitados en centros de acogimiento o albergues, de conocimiento de las diferentes instancias de la Gobernación, se informa que en la gestión 2016 se han registrado dos (2) casos de violencia, los mismos que fueron reportados ante las instancias correspondientes.

Las acciones asumidas para investigar y denunciar los casos de violencia de NNAs que permanecen en centros de acogimiento, consisten en hacer conocer a la instancia que corresponda, una vez evidenciado el hecho, para que sigan las acciones pertinentes. El castigo corporal dentro de los reglamentos internos es considerado como falta grave y

gravísima, lo cual es denunciado ante instancias competentes (Ministerio Público o Juzgado Público de la Niñez y Adolescencia).

La respuesta del Gobierno Autónomo Municipal de Potosí (GAMP), respecto a las inspecciones a los centros de acogimiento temporal y permanente, para precautelar los derechos de las y los NNAs acogidos, señala que se tiene una planificación para la inspección a los mismos, de acuerdo al área de intervención de cada oficina de las Defensorías Municipales.

En cuanto al registro del tiempo de permanencia de NNAs en centros de acogimiento temporal y permanente, informan que no cuentan con ninguno.

La Defensoría de la Niñez y Adolescencia del municipio de Potosí no cuenta con un equipo exclusivo para la atención de casos de NNA en centros de acogida; la atención se efectúa de acuerdo al ingreso del caso o la referencia de otra instancia (Policía, FELCC, FELCV o Ministerio Público) por la ubicación del domicilio de la o el NNA. Se realizan seguimiento y acompañamiento de NNAs que se encuentran en acogimiento circunstancial o en casos de reinserción familiar.

Sobre las acciones y medidas asumidas por el GAMP para garantizar la calidad, profesionalidad e idoneidad del personal contratado para la atención en las DNAs, se informó que tienen mecanismos de control y evaluación interna de los profesionales que trabajan en las Defensorías Municipales; sin embargo, existe inestabilidad laboral y contratos temporales, lo que no da seguridad y estabilidad a las y los profesionales.

Respecto al plan o programa municipal de capacitación y actualización técnica permanente del personal de la DNA, el GAMP no cuenta con uno y las capacitaciones que se desarrollan son convocadas por el Ministerio de Justicia.

En relación a adopciones y reinserciones familiares que hubiera gestionado la Defensoría de la Niñez y Adolescencia durante las gestiones 2016 y 2017, el GAMP informa que se interviene, principalmente, en las reinserciones familiares, pero no se observa datos precisos.

Asimismo, no existen acciones o medidas de prevención para hechos contra la integridad y dignidad de NNAs que residen en centros de acogimiento.

Entre los mecanismos o protocolos para la detección y tratamiento de hechos de violencia de NNAs que permanecen en centros de acogimiento temporal y permanente, se informó que no cuentan con protocolos ni se conoció casos de violencia.

En la presente gestión, la DNA no ha tomado conocimiento de ningún caso.

### **MESAS DE TRABAJO DNA E INSTANCIA TÉCNICA DEPARTAMENTAL**

En la mesa de trabajo desarrollada, a instancias de la Delegación Departamental de la Defensoría del Pueblo en Potosí, se trataron diferentes temáticas; respecto del personal, la oficina central de la Instancia Técnica ha proporcionado un equipo de profesionales para el apoyo a los centros de acogida conformada por un (1) profesional en psicopedagogía y dos (2) abogados para la atención de nueve (9) centros de acogida; algunos centros cuentan con el personal necesario, otros necesitan fortalecer con la presencia de educadores. En general, el personal de acogida cuenta entre seis (6) a siete (7) personas que conforman el equipo de centros de acogida, con excepción del Centro Niño de Praga, que cuenta con dieciséis (16) personas, en tanto que el Centro Familiar Mosoj Wasinchej cuenta con seis (6) personas.

El personal que se requiere, principalmente, son profesionales en el área social y psicológica para fortalecer el programa de adopciones, de supervisión y seguimiento, un equipo multidisciplinario para el trabajo con las familias y seguimiento al reintegro familiar.

Dentro de las dificultades, identificaron que existe mucha recarga de trabajo, ya que muchas veces se asignan labores administrativas y eso repercute en el compromiso del personal.

Existen distintos criterios para la reinserción de las NNAs, entre ellos están:

- Buscar familia de origen
- Acercamiento de la familia con la o el NNA
- Investigar, evaluar las posibilidades de reinserción a nivel social y económico
- Iniciar el proceso legal de reinserción–reintegro
- Reinserción familiar de la o el NNA

Los protocolos para la reinserción aún se encuentran en etapa de elaboración.

El trámite para la reinserción familiar, aproximadamente, dura una (1) semana y el proceso de reinserción o reintegro familiar, un tiempo de alrededor de tres (3) meses. Existe el registro del SINNA (Sistema de Información de la Niña, Niño y Adolescente) en relación a la permanencia en los centros de acogimiento y también de NNAs que reingresaron.

En las familias de origen se realizan diferentes acciones, entre ellas las visitas domiciliarias, entrevistas e intervenciones psicológicas con la familia y con las y los NNAs.

Una vez que se realiza la reinserción familiar, se efectúan visitas domiciliarias de seguimiento e intervenciones familiares en casa.

En caso de reincidencia de NNAs de ingreso a un centro, se toman las siguientes medidas:

- Evaluación de la situación con la familia
- Trabajar la posibilidad de reinserción, caso contrario, tomar acciones legales
- Intervenciones psicológicas con la o el NNA y la familia, para evaluar las causas de su ingreso
- Investigaciones sociales
- Restituir derechos de la o el NNA

Respecto a la adopción, se realizan los actos preparatorios conforme al Artículo 84 de la Ley N° 548. Dentro de las dificultades detectadas en la aplicación del “Protocolo de Adopción”, está la demanda de tiempo, ya que, primeramente, se requiere la socialización a los equipos interdisciplinarios, en éstos existe una recarga laboral y reciben presión de autoridades.

En la gestión 2016, se han beneficiado siete (7) niños y en la gestión 2017, cuatro (4); sin embargo, las DNAs no realizan seguimiento a las adopciones, siendo una competencia exclusiva de la instancia técnica. No se tiene un registro de NNAs que hubieran sido devueltos a los centros de acogimiento.

En cuanto a la violencia, no existen mecanismos específicos para detectar estos casos; sin embargo, se realiza seguimiento desde el área psicosocial (entrevistas, observación de pruebas), analizando cada caso y, dependiendo de la tipología con la que ingresa la NNA, se hace la valoración psicosocial, médica. A partir de los resultados se elaboran planes de intervención.

No se cuenta con protocolos establecidos, por lo que se recurre a conversar con las y los NNAs para conocer el trato que reciben de las educadoras; al interior de los centros, se presenta el acoso entre NNAs, violencia verbal y violencia entre pares. En algunos casos, se estigmatiza a las y los NNAs en las unidades educativas, por vivir en un centro de acogida.

Sobre el derecho a la identidad, por lo general las y los NNA no cuentan con documentos al ingresar a los centros de acogida. En estos casos, se realizan las siguientes acciones:

- Búsqueda de información en el SERECI.
- En casos de NN recién nacidos abandonados, se realiza informe social a las Defensorías, institución que solicita la filiación judicial con nombres y apellidos convencionales.

Para este tipo de trámites, se cuenta con presupuesto en la partida de la institución.

Existe coordinación y participación de la Instancia Técnica y Defensorías Municipales en la temática de reinserción familiar; asimismo, se realizan reuniones interinstitucionales de coordinación y análisis de casos cada tres meses con la participación de las Defensoría Municipales, Instancia Técnica y las Juezas y Jueces Públicos de Niñez y Adolescencia. No existen protocolos para la coordinación.

### CENTROS DE ACOGIMIENTO EN COCHABAMBA

Los centros de acogimiento verificados en la ciudad de Cochabamba fueron diez (10):

Nº	Centro de Acogimiento	Varones NNAs	Mujeres NNAs	Edad NNAs	Cantidad de personal	Acreditación
1	Albergue Restauración	0	18	13 a 17 años	5	SI
2	Albergue Vida Nueva	0	0	0 a 18 años	8	NO
3	Albergue Nuestra Casa	0	16	6 a 17 años	5	NO

4	Centro de Acogimiento Misión para la Niñez Boliviana	0	28	0 a 18 años	8	SI
5	Centro de Acogida María Auxiliadora	0	34	4 a 18 años	7	NO
6	Centro de Acogida Madre de Dios	0	29	8 a 18 años	9	NO
7	Hogar de Niñas Evangelina Booth	0	20	7 a 12 años	5	NO
8	Centro de Acogimiento Tres Soles	8	14	5 a 18 años	13	NO
9	Villa Infantil Nueva Esperanza	0	0	5 a 18 años	13	NO
10	Centro de Acogida L'esperance del Chapare	33	18	0 a 18 años	15	NO

### CONDICIONES FÍSICAS

Con relación a las condiciones físicas de los centros ubicados en Cochabamba y el Chapare, se tiene que de diez (10) centros verificados, siete (7) cuentan con el servicio de agua potable, otros dos (2) cuentan con un pozo propio de agua y uno (1) no cuenta con este servicio básico (Centro de Acogida L'esperance del Chapare). En cuanto al

alcantarillado, todos tienen este servicio, exceptuando dos (2) (Albergue Restauración y Centro de Acogida L'esperance del Chapare); todos cuentan con el servicio de energía eléctrica. Asimismo, durante la verificación se constató que solo tres (3) centros cuentan con gas domiciliario (Villa Infantil Nueva Esperanza, Centro de Acogida Misión para la Niñez Boliviana y Centro de Acogida Evangelina Booth). En cuanto al servicio de internet, sólo cinco (5) acceden a este servicio y los otros cinco (5) no cuentan con este servicio (Centro de Acogida L'esperance del Chapare, Centro de Acogida Tres Soles, Centro de Acogida Madre de Dios, Albergue Vida Nueva y Centro Restauración); en relación al servicio telefónico, sólo cuatro (4) lo tienen (Centro de Acogida Misión para la Niñez Boliviana, Hogar Albergue Nuestra Casa, Centro de Acogida Evangelina Booth y Centro de Acogida María Auxiliadora).

Todos los centros cuentan con camas necesarias en relación al número de NNAs. Los dormitorios de las educadoras se encuentran separados de las y los NNAs, excepto en el Centro Tres Soles y en el Madre de Dios, donde las educadoras duermen en el mismo ambiente de las NNAs.

En cuanto a ambientes para juegos o recreación, en general cuentan con canchas, jardines y parques. En la intervención se observó que los juegos que se encuentran en el jardín del Albergue Vida Nueva precisan mantenimiento y que el Albergue Restauración no cuenta con ambientes para juegos o para recreación.

Los baños cuentan con duchas e inodoros, en el caso del Hogar Albergue Nuestra Casa, hay baños diferenciados para las educadoras; todos los centros otorgan artículos de higiene personal para las y los NNAs, excepto en el Albergue Restauración donde las y los NNAs no reciben el suficiente material de higiene y sólo cuentan con un (1) ambiente de baño, el mismo que se encuentra en mal estado y deteriorado.

De los diez (10) centros verificados; solo dos (2) tienen extintores contra incendios (Centro de Acogida L'esperance del Chapare y Centro de Acogida Tres Soles); ninguno cuenta con cámaras de seguridad; no existen ambientes diferenciados para NNAs por problemáticas (trata y tráfico, violencia sexual y otros).

## **RECURSOS HUMANOS**

En cuanto a los recursos humanos, se evidenció que siete (7) centros no cuentan con el personal suficiente para la atención de NNAs; el Centro de Acogida Misión para la Niñez Bolivia sólo cuenta con dos (2) educadores y el apoyo de la Directora del hogar, para atender a una población de veintiocho (28) NNAs. El Centro de Acogida Evangelina Booth tiene una educadora para atender a veinticinco (25) NNAs, quien se apoya en la colaboración de la Directora y Sub Directora del establecimiento; El centro de Acogida María Auxiliadora tiene una (1) educadora permanente y dos (2) voluntarias para una población de 45 NNAs y el Centro Madre de Dios tiene una (1) educadora para 30 NNAs. Todas estas instituciones se rigen de acuerdo a un reglamento interno; en algunos centros, estos documentos siguen en revisión (Albergue Madre de Dios). Asimismo, el personal en general, no recibe capacitación por parte del SEDEGES de forma continua.

Cada NNA en los centros de acogida cuenta con una carpeta individual de registro.

En cuanto al grado de instrucción de las educadoras y la modalidad de selección para su contratación, no existe exigencia en el grado de instrucción; como requisito mínimo se les solicita que sean por lo menos bachilleres y su ingreso es por invitación directa; la documentación requerida son antecedentes penales, policiales y valoraciones psicológicas.

Los centros no cuentan con personal de apoyo, todos ayudan en las tareas; los centros Villa Infantil Nueva Esperanza, Albergue Nuestra Casa, Centro de Acogimiento Tres Soles, Centro de Acogida María Auxiliadora, Albergue Vida Nueva y Albergue Restauración, reciben la ayuda y apoyo de voluntarios religiosos.

Los criterios de clasificación de NNAs en los centros de acogida, son por edad y el sexo.

En los hogares se verificó la existencia de personas con discapacidad (PcD), con mayor recurrencia NNAs con discapacidad intelectual, tal el caso de Misión para la Niñez Boliviana, Nuestra Casa y Tres Soles, en éste último, las niñas con discapacidad reciben tratamiento psiquiátrico en el Hospital San Juan de Dios.

En cuanto a los métodos de disciplina, los más utilizados son la restricción de dinámicas grupales programadas, reflexión y autocrítica, asignación de tareas acordes a su edad; en el Albergue Restauración se aplica como sanción disciplinaria, la delegación de tareas de limpieza y de cocina. En el Hogar de Niñas Evangelina Booth, en el caso de que la o el NNA no se acomode al centro, puede solicitar su transferencia.

### **ÁREA SALUD**

De los diez (10) centros visitados, se pudo verificar que cinco (5) cuentan con carpetas individualizadas sobre atención médica de las y los NNAs. L'esperance del Chapare, Misión para la Niñez Boliviana, Hogar Nuestra Casa, Evangelina Booth y Albergue Restauración, no cuentan con carpetas individualizadas; asimismo, todos, exceptuando a Tres Soles, Madre de Dios y Albergue Restauración, cuentan con convenios con diferentes hospitales públicos y clínicas privadas para la atención de las y los NNAs.

Con relación a áreas exclusivas de servicio de salud, de los diez (10) centros verificados, sólo el centro Madre de Dios tiene el área mencionada.

En la verificación se comprobó que ninguno de los diez (10) centros cuenta con médicos permanentes; el Centro Madre de Dios cuenta con un pediatra que acude a revisar a las y los NNAs una vez a la semana y en el Centro Tres Soles, sólo cuentan con una enfermera que a su vez es educadora; en el Albergue Vida Nueva existe un (1) médico general y una (1) licenciada en enfermería, que no atienden de forma exclusiva a las y los NNAs del centro. Con relación a los turnos en la atención de salud, se verificó que no existen los mismos y que los centros se adaptan a los horarios establecidos en los centros de salud con los que tienen convenios.

En general, estos hogares no cuentan con equipo médico, con excepción del Centro Madre de Dios que tiene, solamente, estetoscopios y balanzas.

Sobre la existencia de medicamentos, en la mayoría de los centros se encuentran con fechas vigentes; todos cuentan con botiquines de primeros auxilios.

Los controles médicos a las y los NNAs, en general, lo realizan una vez al año; en el Centro Madre de Dios, se los realiza cada tres (3) meses y en el Albergue Vida Nueva, cada mes.

### **ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN**

En cuanto a la alimentación en los centros de Cochabamba y el Chapare, casi en todos, las y los NNAs reciben cinco (5) comidas al día, el menú se encuentra en un lugar visible, el cual es diferenciado en caso de recomendación médica. En el Albergue Restauración, sólo se entregan tres (3) comidas diarias y no existen menús diferenciados.

En todos los hogares existe un ambiente exclusivo que cumple la función de comedor.

Los centros en general mantienen los alimentos secos en contenedores y cuentan con heladeras para conservar aquellos alimentos que requieren refrigeración.

Los centros cuentan con una cocinera, excepto en los Centros Villa Infantil Nueva Esperanza y Albergue Restauración, donde las educadoras son las encargadas de la cocina. Las y los NNAs ayudan en la limpieza; ningún centro cuenta con carnet sanitario y menos con carnet de manipulación de alimentos.

Durante la visita a las cocinas, se observó que se encontraban limpias, con los utensilios en sus debidos lugares; en cuanto a la ropa de trabajo, se verificó que esta pertenece a la persona que se haga cargo de la cocina, sea cocinera o educadora.

### **ÁREA EDUCACIÓN**

En cuanto al registro de seguimiento educativo de las y los NNAs, existen carpetas individuales para ello, con excepción de los albergues Vida Nueva y Restauración; en su mayoría, los ambientes de estudio son adecuados; en el Albergue Nuestra Casa se utiliza el comedor también como sala de estudio.

Los centros que acogen a menores de cinco (5) años, cuentan con el material didáctico y realizan la estimulación temprana, sea a través de las educadoras o psicólogas.

Los niños y niñas mayores de siete (7) años asisten de forma regular a diferentes unidades educativas, se les dota de material con presupuesto del SEDEGES. Durante la verificación se evidenció que dicho presupuesto asciende, aproximadamente, a Bs. 2.000 (dos mil bolivianos 00/100 bolivianos), monto que no cubre el total de las necesidades de las y los NNAs, por lo que tienen que recurrir a buscar ayuda para completar los montos de dinero para la compra de material escolar (datos de los Centros Nuestra Casa, María Auxiliadora, Madre de Dios). Los centros Nueva Esperanza, Misión para la Niñez Boliviana, Tres Soles, Vida Nueva y Restauración, financian el material educativo por sí mismos o con donaciones de la Iglesia Católica.

Respecto del Bono Juancito Pinto, el o la administradora del centro guarda el monto de dinero, para posteriormente destinarlo exclusivamente a la compra de material escolar.

### **ÁREA DE PSICOLOGÍA**

Las y los NNAs en los centros verificados cuentan con carpetas individuales, excepto en el Albergue Restauración.

Los métodos disciplinarios, en general, se encuentran relacionados a la autocrítica y llamado a la reflexión; en albergues como Evangelina Booth, se cuentan con un reglamento interno que establece cuál debe ser el comportamiento de NNAs; en el Albergue Restauración no se tiene determinado ningún método disciplinario.

Los informes psicológicos se realizan anualmente. El Albergue Restauración no realiza seguimientos ni emite este tipo de informes.

### **ÁREA SOCIAL**

Existen carpetas individuales de cada NNA y la ficha social correspondiente, con excepción del Albergue Restauración, donde se verificó que el desarrollo social de las y los NNAs no se encuentra en las carpetas.

Las instituciones con las cuales cada hogar tiene un relacionamiento interinstitucional son el SEDEGES y la Defensoría de la Niñez y Adolescencia.

Respecto de la cantidad de adopciones, reinserciones, transferencias y reincidencias se tienen los siguientes datos:

<b>Nº</b>	<b>Centro de Acogimiento</b>	<b>Adopciones 2016 - 2017</b>	<b>Reinserciones 2016- 2017</b>	<b>Transferencias 2016 - 2017</b>	<b>Reincidencias</b>
1	Albergue Restauración	0	7 en 2017	2 en 2017	0
2	Albergue Vida Nueva	0	5 en 2016	1 en 2017	0
3	Albergue Nuestra Casa	0	2 en 2017	0	0
4	Centro de Acogimiento Misión para la Niñez Boliviana.	0	2 en 2017		0
5	Centro de Acogida María Auxiliadora	0	5 en 2016	5 en 2017	0
6	Centro de Acogida Madre de Dios	0	7 en 2016 7 en 2017	0	1 en 2017
7	Centro de Acogida Evangelina Booth	0	1 en 2016 2 en 2017	0	0

8	Centro de Acogimiento Tres Soles	0	2 en 2016	0	0
9	Villa Infantil Nueva Esperanza	0	3 en 2016	1 en 2017	0

### INSTITUCIONES REGIONALES INVOLUCRADAS EN LA TEMÁTICA

De acuerdo a las respuestas emitidas, tanto por el Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba (GAMC) y por el Gobierno Autónomo Departamental de Cochabamba (GADC), se determina que, en primer lugar, el GAMC es una instancia que tiene relación con los centros de acogida solamente en temas judiciales que se encuentran en conocimiento de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia; de acuerdo a lo señalado, esta institución no realiza intervenciones o evaluaciones a los centros de acogida, al estar éstos bajo la administración del GADC.

Asimismo, el GAMC informa que el personal de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, bajo su dependencia, se encuentra capacitado y que el 95% del mismo, cuenta con un diplomado en materia de Niñez y Familia emitido por la Universidad Central y Universidad Católica Boliviana San Pablo.

Esta institución, asimismo, indica que la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, ante el conocimiento de denuncias de violencia o vulneración de derechos de niños o niñas al interior de los centros de acogida, pone estos hechos en conocimiento de las autoridades competentes, de acuerdo a los protocolos de atención y coordinación con el personal de los centros; sin embargo, no tiene un dato exacto de los casos de violencia que sucedieron en los centros de acogida.

En segundo lugar, el GADC señala que a partir de la promulgación del Código Niña, Niño y Adolescente, se ha implementado el Programa de Protección Social y Acreditación, acción que tiene como fin la acreditación de los centros de acogida de NNAs.

Como segunda acción, está el otorgar la subvención de recursos económicos, que denominan becas alimenticias destinadas a NNAs de los centros. De acuerdo a lo indicado por esta institución, del presupuesto asignado a la Unidad de Atención y Protección, el cincuenta y ocho por ciento (58.70%) es destinado a centros de acogida de administración delegada y el veintinueve, cuarenta y cuatro por ciento (29.44%) a centros de acogida de administración directa.

La tercera acción que sigue el GADC, es la de supervisar, para este efecto señala que se han conformado dos equipos interdisciplinarios que realizan la supervisión de los centros de acogida; los mismos ingresan a los albergues, aproximadamente, dos (2) veces al año.

La cuarta y última acción, está referida a la creación de una ley que permita la regulación de las acreditaciones, funcionamiento, supervisión y cierre de centros y programas privados, públicos, mixtos, que tengan o no fines de lucro.

Con relación a la capacitación del personal, el Gobierno Autónomo Departamental de Cochabamba señala que promueve talleres que tienen como objetivo fortalecer los procesos y procedimientos técnicos en las áreas de psicología y trabajo social de las instituciones que trabajan con niñez y adolescencia; los mismos se encuentran destinados, solamente, a equipos técnicos de los centros de acogida, es decir, a estas dos áreas.

De acuerdo a la respuesta emitida por la Gobernación de Cochabamba, se observa que los centros de acogida visitados por la Defensoría del Pueblo se encuentran reconocidos por dicha institución.

### **MESAS DE TRABAJO DNA Y SEDEGES**

A través de la Mesa Técnica de Trabajo Interinstitucional, se han identificado y elaborado cinco (5) rutas críticas de atención que hacen referencia a procesos legales e institucionales para la protección de niñas, niños y adolescentes víctimas de abandono, violencia, riesgo sociales, negligencia y explotación, generalmente, provenientes de familias en situación de vulnerabilidad; por lo que la construcción de estas rutas (acogida circunstancial, reintegración familiar, extinción de autoridad materna y/o paterna, filiación judicial, adopción nacional), ha definido y aportado en identificar procedimientos legales e institucionales basados en la normativa vigente, con el fin de agilizar la restitución del derecho a vivir en familia de niñas, niños y adolescentes que se encuentran en centros de acogidas.

En esta lógica, la Mesa Técnica de Trabajo Interinstitucional incluyó en su agenda la necesidad de acreditar a equipos técnicos de centros de acogida, con el fin de dar respuestas oportunas a las demandas y situaciones que se presentan en la Instancia Técnica Departamental de Protección Social dependiente del SEDEGES, las Defensorías de Niñez y Adolescencia (DNAs) y los Juzgados Públicos en Materia de Niñez y Adolescencia; por tal motivo, se elaboró y validó el protocolo de "Acreditación de los Equipos Técnicos de los Centros de Acogida", cuyo proceso de acreditación estará a cargo de la Instancia Técnica del SEDEGES a través del Programa de Protección Social y Acreditación Institucional y que tendrá una validez de dos años a partir de la emisión del "Certificado de Acreditación", cuyo proceso está dividido en varias fases detalladas en el protocolo.

Asimismo, se ve la necesidad de estandarizar el proceso de intervención psicosocial de los equipos técnicos de los centros de acogida acreditados, con la finalidad de evitar la institucionalización de las niñas, niños y adolescentes, de manera tal que se pueda contribuir al respeto de sus derechos y garantías fundamentales. A dicho efecto, se elaboró y validó la implementación de cinco (5) protocolos (uno para cada ruta crítica identificada) dirigidos a los equipos técnicos de centros de acogida, familia sustituta, transitoria y otras modalidades alternativas, para proveerles de herramientas de trabajo, procedimientos y estrategias que garanticen el ejercicio de los derechos de las NNAs previstos en la Ley N° 548.

### **CENTROS DE ACOGIMIENTO EN CHUQUISACA**

Los Centros de Acogimiento verificados en la ciudad de Sucre fueron siete (7):

Nº	Centro de Acogimiento	Varones NNAs	Mujeres NNAs	Edad NNAs	Cantidad de personal	Acreditación
1	Virgen de la Yedra	22	0	5 a 16 años	7	NO
2	Jesús de Nazareth	11	0	9 a 16 años	9	NO
3	Casa Cuna San José Poconas	16	29	0 a 4 años	14	NO
4	Hogar Tata Juan de Dios	19	20	0 a 5 años	18	NO
5	Hogar Sucre	16	0	6 a 17 años	12	NO
6	Calor de Hogar	0	9	6 a 16 años	9	NO
7	Santa Clotilde	40	0	6 a 17 años	17	NO

(Fuente: Verificación defensorial y respuestas remitidas por las instituciones)

### CONDICIONES FÍSICAS

En cuanto a las condiciones físicas de los centros verificados, se tiene que todos cuentan con servicios básicos, agua potable, alcantarillado, energía eléctrica y gas domiciliario. En cuanto al servicio de telefonía, sólo tres (3) centros (Hogar Sucre, Calor de Hogar y Santa Clotilde) no cuentan con este servicio y sólo dos (2) centros (Casa Cuna San José de Poconas y Hogar Tata Juan de Dios), tienen servicio de internet.

Todos los centros cuentan con camas necesarias en relación al número de NNAs; respecto a los dormitorios de las educadoras, sólo en dos (2) centros (Virgen de la Yedra y Casa Cuna San José Poconas), éstos se encuentran separados del dormitorio de las y los NNAs. En cuanto a ambientes para juegos o recreación, en general tienen patios y cuentan con ambientes para juegos; en éstos últimos, el Hogar Tata Juan de Dios es el único de los centros que tiene las medidas de seguridad en ese espacio.

Los baños cuentan con duchas; en el centro Jesús de Nazareth, los baños son compartidos por el personal administrativo y una de las tres (3) duchas se encuentra quemada; en el Hogar Sucre las duchas sufren desperfectos y son insuficientes. En cuanto al material de higiene personal, todos los centros cuentan con el mismo que son dotados por el SEDEGES; sin embargo, en el caso del Centro Virgen de la Yedra, no es suficiente, por lo que recibe apoyo de una congregación. De los siete (7) hogares verificados, dos (2) centros (Jesús de Nazareth y Casa Cuna San José Poconas) no cuentan con extintores; en el Hogar Sucre, el extintor se encuentra ubicado en el taller mecánico.

En general, los centros cuentan con cámaras de seguridad; Jesús de Nazareth tiene sólo una cámara en la entrada; en dos (2) centros (Jesús de Nazareth y Calor de Hogar), el monitoreo de las cámaras está a cargo del SEDEGES, sin embargo, dos (2) centros (Virgen de la Yedra y Hogar Tata Juan de Dios) no cuentan con ninguna cámara; no existen ambientes diferenciados para NNAs por diferentes problemáticas (trata y tráfico, violencia sexual y otros) y son clasificados por edades; en el Hogar Tata Juan de Dios, se clasifica además por edad y por sexo y en el centro Calor de Hogar, existe una habitación especial para NNAs para casos que constituyan un riesgo.

Ninguno de los centros visitados tienen buzones de reclamos o quejas que sean accesibles a las y los NNAs, las sugerencias se realizan de forma directa al administrador y al equipo técnico.

## **RECURSOS HUMANOS**

En cuanto a los recursos humanos, se evidenció que tres (3) centros (Virgen de la Yedra, Jesús de Nazareth y Casa Cuna San José de Poconas) cuentan con el personal suficiente; aunque en el caso de enfermarse una niña o niño en la Casa Cuna San José de Poconas, el personal no es suficiente ya que requieren más atención; el personal varía en cada centro. En general tienen un administrador y educadoras.

Las y los NNAs cuentan cada uno con una carpeta individual de registro, en dos (2) de los centros (Calor de Hogar y Casa Cuna San José de Poconas), las carpetas se encuentran divididas por área.

Respecto al grado de instrucción de las educadoras y la modalidad de selección, no hay exigencias, como requisito mínimo se les solicita que sean al menos bachilleres, excepto en el centro Virgen de Yedra, donde las hermanas religiosas son las educadoras; en tres (3) centros (Casa Cuna San José de Poconas, Hogar Sucre y Hogar Calor de Hogar) el ingreso es por selección directa del SEDEGES; en el Hogar Tata Juan de Dios y Santa Clotilde, las hermanas de la congregación proponen los nombres del personal. La documentación requerida es el certificado SIPPASE y el REJAP.

El personal de apoyo de los centros tiene contacto directo con las NNAs.

Los criterios de clasificación de NNAs en los centros de acogida, son generalmente, la edad y el sexo; en tres (3) centros (Casa Cuna San José de Poconas, Hogar Sucre y Santa Clotilde) también consideran el que sean hermanos. No existe atención diferenciada de NNAs que ingresaron por problemáticas como violencia sexual, trata y tráfico o abandono; sin embargo, el Hogar Sucre da mayor atención a las NNA que ingresan por alguna situación de maltrato.

En los hogares visitados se verificó la existencia de NNAs con discapacidad (PcD), con mayor recurrencia la discapacidad intelectual leve como en los hogares Casa Cuna San José de Poconas y Hogar Sucre; en el Hogar Tata Juan de Dios, se encuentra un niño delicado de salud con hidrocefalia.

En cuanto a los métodos de disciplina, en cuatro (4) de los centros (Santa Clotilde, Calor de Hogar, José de Nazareth y Sucre) la medida más común es el restringir la televisión y la asignación de una tarea extra; en el Centro Santa Clotilde reportan que las medidas utilizadas son más de prevención para ayudar a la reflexión y poner más atención en aquello que deben realizar; en el caso de Hogar Tata Juan de Dios, las medidas que toman es de diálogo y persuasión; y en el Hogar San José de Poconas, son las llamadas de atención y la privación de algo que les gusta a las y los NNA. En cambio, en el Hogar Virgen de la Yedra tienen un Manual y Reglamento Interno en el que se clasifican las conductas sancionables y las sanciones por cada una de ellas.

### **ÁREA SALUD**

Tres (3) centros (Jesús de Nazareth, Casa Cuna San José de Poconas y Hogar Tata Juan de Dios) cuentan con un registro de atención en salud de cada NNA, teniendo un historial clínico individualizado; en el Hogar Sucre no existen archivos individualizados.

De los siete (7) centros verificados, seis (6) tienen un área o servicio de salud en el mismo hogar, donde realizan las atenciones médicas; en el Centro Jesús de Nazareth no existe un ambiente específico, utilizan el ambiente de otro hogar. La cantidad de carpetas guarda relación con el número de NNAs registrados en los centros; el Hogar Sucre no cuenta con carpetas individuales.

Tres (3) centros cuentan con un médico que va por determinadas horas en la semana. El hogar Jesús de Nazareth tiene un médico asignado en las mañanas y otro por las tardes; en cambio, en el Santa Clotilde no hay personal de salud, al igual que en el centro Virgen de la Yedra, que es apoyado por una de las hermanas religiosas. Los turnos que existen en la Casa Cuna San José de Poconas y Hogar Tata Juan de Dios, son del personal de enfermería y sólo para emergencias, ya que el pediatra que atiende es pagado directamente por las hermanas religiosas. En general, los médicos se apersonan a simple llamada.

En los siete (7) centros que cuentan con servicio de salud, existen equipos para la atención: estetoscopio, balanzas pediátricas, nebulizadores, tensiómetro y otros instrumentos básicos para la atención de las y los NNAs, dependiendo la edad.

En cuanto a los medicamentos, en la mayoría de los centros, éstos se encuentran con fechas vigentes, a excepción del centro Calor de Hogar; en los casos psiquiátricos de NNAs, el centro Jesús de Nazareth los remiten al Hospital Santa Bárbara y al Hospital del Niño. Todos cuentan con botiquines de primeros auxilios.

Los controles médicos a las y los NNAs en general lo hacen una vez al mes; en los centros Virgen de la Yedra y Hogar Sucre, cada tres meses.

### **ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN**

La alimentación que reciben las NNAs se basa en cinco (5) comidas diarias; desayuno, merienda de media mañana, almuerzo, merienda de media tarde y cena; en el caso de Casa Cuna San José de Poconas, la alimentación incluye leche en biberones que reciben hasta los dos (2) años; en el Hogar Tata Juan de Dios, los biberones dan hasta los seis (6) meses. El menú se encuentra en un lugar visible, ya sea en la despensa o en la cocina;

es general para todas las NNAs y no diferenciado, excepto si es por estado de salud; en el centro Tata Juan de Dios el menú es especial de acuerdo a la edad.

El comedor en la mayoría de los centros son espacios destinados a ese fin; en la Casa Cuna San José de Poconas para los niños de cero (0) a dos (2) años, el comedor está en la cocina.

El almacenamiento de los víveres frescos y secos, se lo realizan en un ambiente apartado, se encuentran limpios y ordenados, con fechas vigentes; el Hogar Sucre utiliza el mismo ambiente de despensa como depósito de material de escritorio.

Los centros cuentan en general con una cocinera, las y los NNAs ayudan en lo necesario; no cuentan con carnet sanitario; en el Hogar Tata Juan de Dios y Santa Clotilde tienen dos (2) cocineras, que tampoco cuentan con carnet de sanidad.

En la visita a las cocinas se observó que se encontraban limpias, con los utensilios en sus debidos lugares; en el Hogar Sucre la infraestructura de la cocina es antigua y está deteriorada; en cuanto a la ropa de trabajo, solo se evidencia mandiles de las cocineras y algunas gorras; en la Casa Cuna San José de Poconas, el área de los biberones están debidamente ordenados y siguen un proceso de limpieza.

### **ÁREA EDUCACIÓN**

En cuanto a las carpetas de registro de seguimiento educativo de las NNAs se cuenta con archivos individuales, excepto en la Casa Cuna San José de Poconas, donde una de las hermanas religiosas realiza el seguimiento en el kínder; en tanto que en el Centro Calor de Hogar, no llevan un registro. En la mayoría de los casos, los ambientes de estudio son adecuados; en el Centro Santa Clotilde existen aulas diferenciadas por edades y su mobiliario se encuentra deteriorado.

En los tres (3) centros (Virgen de la Yedra, Casa Cuna San José de Poconas y Hogar Tata Juan de Dios) que acogen a una población menor a cinco (5) años, cuentan con material didáctico para esa edad y reciben estimulación temprana. Los niños y niñas mayores de siete (7) años asisten a diferentes unidades educativas, se les dota de material con presupuesto del SEDEGES, con excepción del Centro Virgen de la Yedra y Hogar Tata Juan de Dios, que tiene un presupuesto propio.

En cuanto al Bono Juancito Pinto, la persona encargada del centro lo guarda para cuando la o el NNA lo necesite o este beneficio es destinado para la compra de mochila o zapatos. En el Hogar Tata Juan de Dios algunas niñas y niños reciben el Bono Juana Azurduy, el cual es destinado para gastos extraordinarios.

### **ÁREA DE PSICOLOGÍA**

Las y los NNAs en los centros verificados, como Virgen de la Yedra y Jesús de Nazareth, cuentan con carpetas de seguimiento psicológico, donde la información está centralizada; en otros como el Hogar Sucre y Calor de Hogar, existen archivos individuales; los centros Casa Cuna San José de Poconas y Santa Clotilde, no cuenta con este tipo de carpetas.

Los métodos disciplinarios son aplicados en los centros Virgen de la Yedra y Jesús de Nazareth, de acuerdo a las recomendaciones del profesional en psicología; en los hogares Tata Juan de Dios, Sucre y Santa Clotilde, no lo hacen; en el caso de Casa Cuna José de Poconas, a los niños pequeños se los deja en la cuna.

Los informes psicológicos se realizan trimestralmente en su mayoría; en el Centro Virgen de la Yedra se hace cada mes y en Santa Clotilde, a requerimiento del Juzgado de la

Niñez y Adolescencia. En cuanto a la aplicación de una guía de atención o protocolo, los hogares Virgen de la Yedra y Jesús de Nazareth sí cuentan con este instrumento.

**ÁREA SOCIAL**

Los centros verificados cuentan con carpetas individuales de cada NNA, y en otros casos, están centralizadas; excepto en el Centro Santa Clotilde que no cuenta con carpetas de seguimiento.

Sobre la cantidad de adopciones, reinserciones, transferencias y reincidencias se tienen los siguientes datos:

<b>Nº</b>	<b>Centro de Acogimiento</b>	<b>Adopciones 2016 - 2017</b>	<b>Reinserciones 2016- 2017</b>	<b>Transferencias 2016 - 2017</b>	<b>Reincidencias</b>
1	Virgen de la Yedra	0	0	0	0.
2	Jesús de Nazareth	0.	0	0	0
3	Casa Cuna San José Poconas	8 (2017)	19 en 2016 15 en 2017	4 en 2017	0
4	Hogar Tata Juan de Dios	5 (2016) 5 (2017)	12 en 2016 4 en 2017	4 en 2016 1 en 2017	0
5	Hogar Sucre	0	3 en 2017	11 en 2017	2 en 2016 0 en 2017
6	Calor de Hogar	0	8 en 2016	8 en 2016 2 en 2017	0
7	Santa Clotilde	1 en 2016	0	2 en 2016 2 en 2017	0

## **INSTITUCIONES REGIONALES INVOLUCRADAS EN LA TEMÁTICA**

En el marco de la investigación se obtuvo respuesta del Gobierno Autónomo Departamental de Chuquisaca (GADCH), en la que señala que se atiende a los centros de acogimiento de manera integral, bajo los pilares de educación, prevención y protección y debidamente acreditados; asimismo, reporta seis (6) centros de administración delegada mediante convenio con PASCAR (Pastoral Social Caritas), también acreditados y siete (7) centros de carácter privado, los cuales no se encuentran acreditados.

Los mecanismos de control y supervisión de los centros de administración directa y delegada, se encuentran bajo tuición del Servicio Departamental de Gestión Social, que cuenta con un equipo multidisciplinario para la atención en las áreas de salud, educación, social y jurídica; en cambio, la supervisión que se realiza a los centros privados por parte del SEDEGES, es a requerimiento de los Juzgados de la Niñez y Adolescencia cuando existe alguna denuncia; para ello se conforma una comisión multidisciplinaria.

Los procesos de selección y contratación del personal los realizan de acuerdo a los requerimientos del puesto de trabajo; para el caso de las educadoras, se le exige mínimamente el bachillerato y la selección se la realiza de acuerdo a la valoración de la Hoja de Vida.

En cuanto a planes y programas departamentales de capacitación y actualización técnica permanente de servidoras y servidores públicos que prestan servicios en los centros de acogimiento de NNAs, el SEDEGES realiza capacitaciones periódicas internas a cargo de la institución, y externas, organizadas en coordinación con otras entidades.

Respecto del porcentaje del Presupuesto General de la Gobernación que se asigna al funcionamiento y mantenimiento de los centros de acogimiento de NNAs bajo su dependencia, de acuerdo a la información brindada por el GADCH, el monto asignado para los centros de administración directa alcanza a Bs. 3.614.807.00 (tres millones seiscientos catorce mil ochocientos siete 00/100 bolivianos), y para la administración delegada de convenio con PASCAR es de Bs 4.000.001 (cuatro millones y uno 00/100 bolivianos).

En cuanto a registros sobre adopciones, reinserciones familiares y transferencias de NNAs de los respectivos centros de acogimiento, el SEDEGES lleva el registro de los procesos en trámite de guarda con fines de adopción. En lo que se refiere a registros, políticas, programas y planes departamentales sobre reinserción existentes, se tiene el Programa de Familias Sustitutas que comprende la reintegración de familias, adopción, guarda o tutela, en coordinación permanente con las Defensorías y los Juzgados de la Niñez y Adolescencia.

Con relación a los mecanismos (protocolos) implementados para la detección y denuncia de violencia contra niñas, niños y adolescentes en los centros o albergues, con el fin de garantizar sus derechos, un equipo técnico del mismo centro realiza la investigación en primera instancia, emite un informe a su inmediato superior, que a su vez lo remite a la Dirección para luego ser derivado a la autoridad competente (Juzgado Público en Materia de Niñez y Adolescencia, Fiscalía y DNA).

Las acciones o medidas implementadas para prevenir hechos contra la integridad y dignidad de NNAs son asumidas por la Unidad de Asistencia Social y Familia del SEDEGES, encargada de todos los centros de acogimiento y reintegración social de administración directa.

Respecto de la cantidad de casos de violencia contra NNAs suscitados en centros de acogimiento o albergues, de conocimiento de las diferentes instancias de la Gobernación, se informa que se tuvo conocimiento de dos (2) casos, uno en la gestión 2015 en el Centro Sucre, el mismo que fue denunciado ante las autoridades competentes; y el otro, en 2017 en el centro Reintegración Solidaridad, hecho que también es de conocimiento de las autoridades competentes.

Las acciones asumidas para investigar y denunciar los casos de violencia de NNAs, consisten realizar indagaciones a cargo del equipo multidisciplinario, para luego emitir un informe y presentar la denuncia ante autoridades e instancias correspondientes.

La respuesta del Gobierno Autónomo Municipal de Sucre (GAMS), respecto a las inspecciones a los centros de acogimiento temporal y permanente, para precautelar los derechos de NNAs, indica que en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 188 inc. j) de la Ley N° 548, el personal de la DNA realiza visitas de observación y seguimiento con el objetivo de que no sean vulnerados; se realiza seguimiento a los hogares del municipio de Sucre con el propósito de asegurar la prosecución de los procesos judiciales, procesos de Filiación Judicial, extinción y pérdida de la autoridad paterna y/o materna y evitar la retardación en el avance de los casos a cargo de los ocho distritos dependientes de la DNA. De esta manera se precautela la integridad de las NNAs que se encuentran en los hogares, centros de permanencia temporal que, en su mayoría, son dependientes de la Gobernación.

En cuanto al registro del tiempo de permanencia de niñas, niños y adolescentes en centros de acogimiento temporal y permanente, informan que en lo que concierne a la Unidad de Coordinación de la DNA, está el Hogar Transitorio Charquipata, que acoge circunstancialmente, como máximo 24 horas, a NNAs en estado de vulnerabilidad, víctimas de violencia psicológica y física, abuso sexual, violaciones, extravío y abandono, una vez cumplido el plazo y previo a un informe psicosocial, son transferidos a los diferentes hogares para su acogimiento en centros de acogimiento Temporal a cargo del Servicio de Gestión Social de la Gobernación.

La Unidad de Coordinación de la DNA, en el Hogar Transitorio Charquipata, tiene contratado un (1) abogado, una (1) psicóloga, una (1) trabajadora social, una (1) persona encargada para la elaboración de alimentos y una (1) educadora que se encarga de realizar terapia ocupacional, tomando en cuenta el corto tiempo (24 horas) de permanencia en dicho centro.

En cuanto a la capacitación y actualización técnica permanente al personal en los centros de acogimiento temporal así como de las DNAs, a lo largo de esta gestión se han realizado cursos de capacitación para la Unidad de Coordinación de la DNA; conversatorios con juezas y jueces en materia familiar y niñez; y con fiscales y conciliadores, con el objetivo de mejorar la atención en procesos judiciales familiares y niñez y en procesos penales de adolescentes con responsabilidad penal.

En lo que va de esta gestión, la DNA no recibió capacitación de parte del Ministerio de Justicia y/o el Viceministerio de Igualdad de Oportunidades en cuanto a “Lineamientos para la Reglamentación de la Acreditación, Apertura, Funcionamiento y Cierre de los Centros de Acogida” y “Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños”.

En cuanto a los equipos interdisciplinarios que existen en los ocho (8) distritos de la DNA, éstos atienden todos los procesos judiciales, sociales y psicológicos, no sólo hacen seguimiento a los casos de NNAs que se encuentran en los centros de acogimiento.

Respecto de las adopciones y reinserciones, se informa de setenta y un (71) casos (52 reinserciones y 19 adopciones) que la DNA gestionó entre las gestiones 2016 y 2017.

Las acciones o medidas implementadas para prevenir hechos contra la integridad y dignidad de NNAs, son las de realizar inspecciones sorpresa con todo el equipo interdisciplinario para detectar cualquier irregularidad que existiese en los centros.

La DNA realiza entrevistas y diagnósticos psicológicos a NNAs que permanecen en centros de acogida temporal, con los resultados obtenidos realiza orientaciones psicológicas como mecanismos de protección para la detección y tratamiento de violencia.

Respecto de la cantidad de casos de violencia contra niñas, niños y adolescentes suscitados en centros de acogimiento o albergues, la DNA tiene conocimiento de un caso denunciado, el cual es de conocimiento del Distrito 2 del Municipio de Sucre.

### **MESAS DE TRABAJO DNA Y SEDEGES**

En la mesa de trabajo desarrollada a instancias de la Delegación Departamental de la Defensoría del Pueblo en Chuquisaca, se trataron diferentes temáticas; con relación al personal, los participantes refirieron la necesidad de contratar personal especializado para la atención de las NNAs.

La Defensoría de la Niñez de Sucre cuenta con seis (6) equipos multidisciplinarios conformado por un (1) psicólogo, un (1) trabajador social y un (1) abogado, quienes abordan todas las problemáticas de niñez que se pueden dar.

Los participantes refieren que es necesario contratar personal especializado para la atención de niñas, niños y adolescentes, así como dar estabilidad laboral y capacitaciones permanentes, ya que el noventa por ciento (90%) del personal tiene contratos a plazo fijo de seis (6) meses o de un (1) año, lo que ocasiona inestabilidad laboral.

La DNA y el SEDEGES no llegaron a un consenso respecto a los profesionales que deben formar parte de los equipos interdisciplinarios.

Refieren que el personal de los equipos interdisciplinarios del SEDEGES y la DNA es insuficiente para la cantidad de casos que deben atender, aunque se identifican mayores deficiencias en la DNA; asimismo, identifican la necesidad de contar con equipos interdisciplinarios designados, específicamente, para la tramitación de reinserciones familiares y adopciones.

En el Servicio Departamental de Gestión Social no se brinda una atención médica adecuada por la falta de tiempo del personal médico que es escaso.

Para la reinserción familiar de NNAs, se realizan informes biopsicosociales por parte del SEDEGES y se coordina con la DNA para que trabajen con la familia de origen o ampliada.

El SEDEGES cuenta con registros de permanencia de las niñas, niños y adolescentes.

Respecto de los seguimientos realizado a la situación de las niñas, niños y adolescentes en los centros de acogida, refieren que éstos son permanentes.

En caso de reinserciones, sólo el SEDEGES cuenta con la información de que en la gestión 2016 se efectuaron treinta y seis (36) reinserciones familiares, y en la gestión 2017 se realizaron treinta y cinco (35) reinserciones familiares.

El seguimiento posterior a una reinserción familiar, se limita a controles sociales a cargo de las DNAs, que en la mayoría de los casos no se cumple por la rotación del personal.

En los casos de las niñas, niños y adolescentes que reinciden en el ingreso a centros de acogimiento, señalan que se inician las acciones legales que correspondan. Se realiza un seguimiento durante dos años, luego de la reinserción familiar.

En lo que referente al procedimiento de adopción, los participantes señalan que se remiten a lo establecido en la normativa; no existe ninguna dificultad en la aplicación del Protocolo de Adopción Nacional.

De acuerdo a los datos proporcionados, en la gestión 2016 se realizaron siete (7) adopciones y en 2017, llegaron a nueve (9). Conforme a la información brindada por el SEDEGES, existe un caso de un niño que fue devuelto al centro de acogimiento.

La mayor dificultad identificada para promover los procesos de adopción, es la falta de definición de la situación legal de las y los NNAs.

Con relación al seguimiento post adoptivo, éste se encuentra a cargo del personal del SEDEGES y, en el caso de los procesos de guarda con fines de adopción, éstos están a cargo de las DNAs.

El mecanismo para detectar casos de violencia en los centros de acogimiento, se desarrolla a través de los equipos interdisciplinarios, es decir, controles médicos, evaluaciones psicológicas, etc; en los casos de violencia que son detectados, se presenta denuncia ante la instancia legal que corresponda. No cuentan con protocolos específicos para la investigación de los casos de violencia, pero indican que actúan conforme establece la Ley N° 548.

Entre los tipos de violencia más frecuente detectada en los centros de acogimiento, está la violencia entre pares y problemas de conducta.

En caso de detectar violencia por parte del personal dependiente de los centros de acogimiento, se realiza la denuncia ante la Máxima Autoridad Ejecutiva para activar un proceso por la vía administrativa y, paralelamente, se denuncia ante la Fiscalía Departamental por el delito que corresponda.

Respecto al derecho a la identidad, el noventa por ciento (90 %) de las niñas, niños y adolescentes que ingresan a los centros, no cuentan con documentos de identidad; las trabajadoras sociales realizan investigaciones y gestiones para obtener éstos. Los centros no cuentan con presupuesto para realizar este tipo de trámites, pero cada uno de ellos realiza las gestiones correspondientes para proveerse los recursos económicos necesarios.

No obstante que la Ley N° 548, en sus Artículos 109 y 114, establece que el SERECI desarrollará procedimientos breves y gratuitos para el ejercicio del derecho a la filiación e identidad, en la práctica, el único certificado gratuito que se extiende es el primer certificado de nacimiento, de la misma manera ocurre con el SEGIP, ya que en las oficinas departamentales sólo pueden extender carnet de identidad gratuitos en las campañas autorizadas y cualquier otro trámite tiene que ser cubierto en el costo establecido, ya que no existen instructivos de las oficinas nacionales que determinen la extensión de certificados de nacimiento gratuitos para niñas, niños y adolescentes que se encuentran en centros de acogimiento.

El mecanismo de coordinación que, de manera uniforme identifican los equipos de trabajo para el tema de las reinserciones familiares, son las reuniones internas, con instituciones, con los familiares, etc.

En el caso de las adopciones, además de las reuniones precedentemente referidas, se establecen reuniones específicas con las DNAs para la regularización de la situación jurídica de las niñas, niños y/o adolescentes.

Se precisan acciones de coordinación urgentes entre el SEDEGES, las DNAs y los Juzgados Públicos de la Niñez y Adolescencia, para definir la situación de las niñas, niños y adolescentes; además de la remisión de informes trimestrales.

### **CENTROS DE ACOGIMIENTO EN TARIJA**

Los centros de acogimiento verificados en la ciudad de Tarija fueron seis (6), lo que representa el 100% de los hogares de NNAs de acuerdo a la información recibida del SEDEGES Tarija:

<b>Nº</b>	<b>Centro de Acogimiento</b>	<b>Nº Varones NNAs</b>	<b>Nº Mujeres NNAs</b>	<b>Edad NNAs</b>	<b>Cantidad de personal</b>	<b>Acreditación</b>
1	Nueva Esperanza	8	0	8 a 18 años	--	NO
2	Centro Transitorio	4	0	8 a 18 años	12	NO
3	Casa Tutelada Renacer	0	8	Cualquier edad, para víctimas de violencia intrafamiliar	6	NO
4	Heydi (Bermejo)	23	20	2 a 18 años	23	NO
5	Sagrada Familia	23	25	0 a 8 años	35	NO
6	Moisés Navajas	0	41	8 a 18 años	15	NO

## **CONDICIONES FÍSICAS**

En cuanto a las condiciones físicas de los centros, se tiene que todos cuentan con servicios básicos de agua potable, alcantarillado y energía eléctrica. Algunos hogares no tienen instalación de gas domiciliario; sólo dos centros (Centro Transitorio y Hogar Renacer) reportan líneas telefónicas y un solo hogar, tiene servicio de internet (Hogar Sagrada Familia).

Todos los centros cuentan con camas necesarias en relación al número de NNAs; en el Hogar Renacer en caso de superar la capacidad proceden a armar colchones en el piso. Los dormitorios de las educadoras se encuentran separados de las NNAs, excepto en el Hogar Sagrada Familia que las educadoras tienen sus camas en los dormitorios de los niños.

En cuanto a ambientes para juegos o recreación, en general tienen canchas y viveros; en el Hogar Moisés Navajas cuentan, además, con salón para ver televisión.

Los baños cuentan con duchas, agua caliente, material de higiene personal de las y los NNAs, excepto en el Hogar Heydi donde las duchas no funcionan y las NNAs tienen que usar un balde con agua; la infraestructura de los baños se encuentra deteriorada por falta de mantenimiento, a diferencia del Hogar Sagrada Familia donde cada dormitorio tiene baño con ducha; en el Hogar Heydi las conexiones de energía eléctrica son precarias, razón por la que no todas las instalaciones tienen luz; algunas conexiones no se encuentran debidamente cubiertas, lo que representa un peligro para las NNAs de este centro.

De los seis (6) centros verificados, cuatro (4) no tienen extintores contra incendios (Centro Transitorio, Hogar Renacer, Hogar Nueva Esperanza y Hogar Heydi); ninguno cuenta con cámaras de seguridad; no existen ambientes diferenciados para NNAs por diferentes problemáticas (trata y tráfico, violencia sexual y otros), excepto el Hogar Nueva Esperanza que reportó ocho (8) dormitorios y que otorga un trato diferenciado. En el Hogar Heydi dividen a las y los NNAs por edad; y en el Hogar Moisés Navajas, tienen una habitación donde separan a las niñas con enfermedades graves para evitar el contagio al resto de las menores.

Ninguno de los centros visitados tienen buzones de reclamos o quejas que sean accesibles a las y los NNAs, las sugerencias se realizan de forma directa al administrador y al equipo técnico.

## **RECURSOS HUMANOS**

En cuanto a los recursos humanos, se evidenció que cuentan con el personal suficiente para la atención de NNAs, y que se reglamentan por la normativa interna del SEDEGES; tienen un (1) administrador(a), una (1) trabajadora social, una (1) psicóloga, una (1) educadora, un (1) odontólogo y una (1) cocinera. Las educadoras trabajan en turnos de 24 horas. El Hogar Moisés Navajas requiere de más educadoras.

Cada uno de las y los NNAs cuenta con una carpeta individual de registro.

Con relación al grado de instrucción de las educadoras y la modalidad de selección, no hay exigencias en el grado de instrucción, como requisito mínimo se les solicita que sean bachilleres; su ingreso es por invitación directa; la documentación requerida es el certificado SIPPASE, certificado del REJAP, antecedentes de la FELCC y FELCN; en los hogares Transitorio y Renacer además solicitan certificado del idioma nativo; en el Hogar Nueva Esperanza, las tres (3) educadoras tienen el perfil de egresada de Psicología, profesora de parvulario y bachiller.

En cuanto a la capacitación, de acuerdo a la información proporcionada por los administradores de los centros, el personal del Hogar Sagrada Familia recibe capacitación sobre temas referentes a niñez y adolescencia; en el Hogar Heydi, mediante el proyecto de reintegración familiar realizado en el marco de un convenio entre el SEDEGES y Aldeas Infantiles SOS, el personal técnico profesional, trabajadora social, psicóloga, educadoras y administradora, reciben capacitación permanente; sin embargo, el equipo médico, nutricionista y fisioterapeuta, no han recibido ninguna capacitación por parte del SEDEGES o SEDEPOS (Servicio Departamental de Políticas Sociales).

Los centros no cuentan con personal de apoyo, todos ayudan en los quehaceres diarios; en el Hogar Nueva Esperanza tienen a un (1) voluntario de nacionalidad alemana que enseña inglés; el Hogar Heydi cuenta con una persona de la Parroquia San Antonio que es docente de computación.

En el Hogar Sagrada Familia, cuentan con personal de salud: dos (2) enfermeras 12 horas, una (1) enfermera 24 horas; las educadoras (niñeras) 24 horas por 48 de descanso, fisioterapeuta 4 horas al día; trabajadora social, psicóloga, profesora de apoyo todas 8 horas; cocineras, costurera, encargada de limpieza 8 horas.

El Hogar Heydi cuenta con un (1) médico que sólo atiende en las tardes de lunes a viernes; un (1) fisioterapeuta, una (1) nutricionista, una (1) trabajadora social y una (1) psicóloga que atienden días y horas específicas.

Los criterios de clasificación de NNAs en los centros de acogida son, generalmente, la edad y el sexo; en el Centro Transitorio también consideran el tipo de población en situación de calle, abandono, acogimiento circunstancial y otros. No existe atención diferenciada de NNAs que ingresaron por problemáticas como violencia sexual, trata y tráfico o abandono; en el Hogar Sagrada Familia los separan por abandono y situación de riesgo.

Se verificó la existencia de NNAs con discapacidad (PcD), con mayor recurrencia, discapacidad intelectual como en los hogares Heydi y Renacer; en este último las niñas se encuentran en ambientes separados; en el Hogar Nueva Esperanza hay una niña de diez (10) años con discapacidad física, otra de doce (12) con discapacidad intelectual; y en el Hogar Moisés Navajas hay tres (3) niñas con certificado de discapacidad.

En cuanto a los métodos de disciplina, los más utilizados son las llamadas de atención, separación del grupo, ejercicios físicos, restricción de actividades recreativas y reflexiones con la psicóloga; también se aplican la limpieza de baños y el lavado de ollas; en el Hogar Moisés Navajas, se sanciona prohibiendo ver televisión, dormir temprano, sin salidas ni visitas, manos arriba mirando la pared, además de pedir disculpas y reflexionar sobre su conducta.

## **ÁREA SALUD**

Los centros cuentan con un registro de atención en salud de cada NNA, se tiene un historial clínico individualizado.

De los seis (6) centros verificados, cuatro (4) tienen un área o servicio de salud en el hogar, donde realizan las atenciones médicas; en el Centro Transitorio solo cuentan con un ambiente, en el SEDEGES; en el Hogar Renacer no tienen un espacio propio para el área de salud. La cantidad de carpetas de salud guardan relación con el número de NNAs registrados en los centros.

Los centros cuentan con un médico general que, en el caso del Centro Transitorio y el Hogar Renacer, se apersona una vez por semana; en el Hogar Nueva Esperanza,

además del médico general cuentan con un (1) psiquiatra y un (1) odontólogo; en el Hogar Moisés Navajas reciben el apoyo del SEDEGES con una (1) enfermera y un (1) médico general, sólo cuando se les solicita y en el Hogar Sagrada Familia, tienen tres (3) enfermeras, un (1) médico pediatra, un (1) psiquiatra, un (1) médico general y un (1) fisioterapeuta. No existen turnos para la atención en el servicio de salud, los médicos se apersonan a simple llamada o llevan a las y los NNAs al centro de salud más cercano o al Hospital San Juan de Dios; en el Hogar Moisés Navajas el médico solo se apersona los días miércoles y la enfermera realiza revisiones tres veces al día; en el Hogar Sagrada Familia, dos (2) enfermeras trabajan día por medio de 07:00 a 19:00, durante la noche atiende la hermana enfermera que vive en el centro.

En la mayoría de los centros que tienen el servicio de salud, existen los equipos para la atención como estetoscopio, balanzas pediátricas, nebulizadores, tensiómetros y otros instrumentos básicos.

Los medicamentos, en la mayoría de los centros, se encuentran con fechas vigentes; todos cuentan con botiquines de primeros auxilios.

Los controles médicos a las y los NNAs en general, lo hacen una vez al año; excepto en los Hogares Heydi y la Sagrada Familia, que reciben una revisión mensual.

### **ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN**

La alimentación que reciben las y los NNAs, consta de cinco (5) comidas; desayuno, merienda de media mañana, almuerzo, merienda de media tarde y cena. El menú se encuentra en un lugar visible, ya sea en el almacén o colocado en el refrigerador; el menú es general para todos y no diferenciado; en el Hogar Sagrada Familia existen dos menús para niños menores de tres (3) años y de cuatro (4) para adelante.

El comedor en la mayoría de los centros son espacios destinados a ese fin; en otros, además funciona como sala de estudios; en el Hogar Sagrada Familia, para los niños de cero (0) a tres (3) años, el comedor también es en la cocina.

El almacenamiento de víveres frescos y secos, se lo realiza en un ambiente apartado y separados en envases, se encuentran limpios y ordenados, con fechas vigentes.

Los hogares verificados cuentan en general con una cocinera, las y los NNAs ayudan en lo necesario; no cuentan con carnet sanitario, excepto en el Hogar Moisés Navajas que sí lo tiene, tampoco tienen carnet de manipulación de alimentos; en el Hogar Sagrada Familia tiene dos (2) cocineras y no tienen carnet de sanidad.

Durante la visita a las cocinas, éstas se encontraban limpias y con los utensilios en sus debidos lugares; en cuanto a la ropa de trabajo, sólo existían mandiles de las cocineras y algunas gorras; el Hogar Heydi cuenta con un depósito exclusivo para material de limpieza e higiene y el Hogar Sagrada Familia tiene dos cocinas, para niños hasta los tres (3) años y otra para niños de cuatro (4) adelante.

### **ÁREA EDUCACIÓN**

En cuanto al registro del seguimiento educativo de NNAs, cuentan con carpetas individuales, así como los boletines de evaluación; los ambientes de estudio, en su mayoría, son adecuados; en algunos centros los comedores a la vez son salas de estudio con mesas y sillas suficientes de acuerdo a la edad.

Los niños mayores de siete (7) años asisten a diferentes unidades educativas, se les dota de material con presupuesto del SEDEGES/SEDEPOS; con excepción del Centro Transitorio y el Hogar Renacer, donde los niños no van a la escuela.

Con relación al Bono Juancito Pinto, el o la administradora del centro guarda el monto para cuando la o el NNA lo necesite; el beneficio se encuentra en custodia a través de un acta debidamente firmada y en sus carpetas individuales.

### ÁREA DE PSICOLOGÍA

Las y los NNAs en los centros verificados cuentan con carpetas individuales; en el Hogar Renacer tienen fichas transitorias.

Los métodos disciplinarios son aplicados según reglamento interno; se limitan actividades, se les obliga a realizar la limpieza, se aplican terapias, se hacen ejercicios, distanciamiento en su dormitorio; en los Hogares Nueva Esperanza y Sagrada Familia se emplea la terapia cognitiva conductual, el arte de la terapia manual y en el Hogar Moisés Navajas, las sanciones son personalizadas y consiste en lavar ollas, restringir salidas y otros.

Los informes psicológicos se realizan a requerimiento del Juzgado de la Niñez y Adolescencia, así como del fiscal y de la Defensoría de la Niñez. En cuanto a la aplicación de una Guía de atención o protocolo, los hogares Moisés Navajas, Centro Transitorio, Nueva Esperanza y Hogar Sagrada Familia, sí cuentan con este instrumento; en el Hogar Heydi solo se aplica lo establecido en el reglamento.

En el Hogar Nueva Esperanza se realizan seguimientos domiciliarios a los egresados y según la orden del juzgado, cada seis (6) meses, también se realiza el seguimiento en el colegio.

### ÁREA SOCIAL

Los Centros cuentan con las carpetas individuales de cada NNAs y la ficha social correspondiente.

Las instituciones con las cuales cada hogar tiene un relacionamiento interinstitucional son hospitales, las Defensorías de Niñez y Adolescencia, Juzgados de Niñez y Adolescencia, SEDUCA, unidades educativas, Aldeas Infantiles SOS, SEDEGES y otros.

Respecto a la cantidad de adopciones, reinserciones, transferencias y reincidencias, se tienen los siguientes datos:

Nº	Centro de Acogimiento	Adopciones 2016 - 2017	Reinserciones 2016- 2017	Transferencias 2016 - 2017	Reincidencias
1	Nueva Esperanza	0	2 en 2017	1 en 2016	0
3	Casa Tutelada Renacer	0	60 en 2016	6 en 2016	0
4	Heydi	0	1 en 2017	0	0

5	Sagrada Familia	3 (2016)	13 en 2016 7 en 2017	3 en 2016 4 en 2017	1 en 2016 2 en 2017
6	Moisés Navajas	0	20 en 2016 3 en 2017	3 en 2016 1 en 2017	2

El SEDEGES otorga un pre-diario de Bs. 15 para cada NNA del Hogar Heydi, monto que es distribuido entre el desayuno completo, merienda de media mañana, almuerzo (sopa y segundo), té de la tarde y cena; en otros hogares sólo se tiene un presupuesto general.

### INSTITUCIONES REGIONALES INVOLUCRADAS EN LA TEMÁTICA

En el marco de la investigación se obtuvo respuesta del Gobierno Autónomo Departamental de Tarija (GADT), instancia que informó que atiende a los centros de acogimiento de manera integral en cuanto al derecho a la vivienda, alimentación, salud, identidad, vestimenta, educación, formación técnica, familia, recreación, esparcimiento, integración social-laboral, intervención psicológica, social, legal, conforme normativa vigente. El modelo de intervención dirigido a la población albergada, está basado en el enfoque sistémico que tiene la finalidad de promover fundamentalmente la restitución a la familia y a la vida en sociedad.

Los centros de acogimiento, acreditados y no acreditados, a nivel departamental reportados por el GADT son seis (6), los mismos que fueron objeto de las verificaciones defensoriales. Como mecanismos de control y supervisión de éstos, el GADT cuenta con una Unidad de Asistencia Social y un Responsable de hogares, quien está encargado, específicamente, de hacer seguimientos semanales al buen funcionamiento de los hogares.

Todos los centros cuentan con un equipo técnico multidisciplinario completo y en la oficina de la gobernación existe un (1) responsable de nutrición, una (1) médica general, un (1) médico psiquiatra y un (1) odontólogo, los cuales atienden en su área a toda la población que llega a los hogares.

Los procesos de contratación y selección de personal los realizan de acuerdo a las características del puesto de trabajo y en cada gestión; se realizan cursos de capacitación de acuerdo al área de trabajo; evaluaciones de los puestos de trabajo a fin de verificar la calidad y eficiencia con la cual los servidores públicos desarrollan sus actividades.

En cuanto a planes y programas departamentales de capacitación y actualización técnica permanente de servidoras y servidores públicos de los centros de acogimiento, el SEDEGES elaboró el Plan Departamental de Políticas de Protección Social de Tarija 2016-2020, el cual contempla en el ámbito de Fortalecimiento Institucional, la capacitación del personal y estrategias que permitan mejorar los servicios en centros o albergues de NNA.

Además, para la selección del personal requerido por las distintas unidades dependientes del SEDEGES, se tiene como parámetro la Ley Departamental N°136 de 13 de mayo de 2016 que aprueba la estructura de cargos y escala salarial del Gobierno Autónomo

Departamental de Tarija, en base a la cual se elaboran los TDRs (Términos de Referencia) para realizar las contrataciones, definiendo el perfil profesional/técnico, así como el cumplimiento de requisitos generales y específicos para el desempeño del puesto.

Es de preocupación del SEDEGES mantener el personal constantemente capacitado y actualizado, teniendo en cuenta el tipo de población en grado de vulnerabilidad y situación de riesgo con la que se trabaja. En ese sentido, se imparten cursos, talleres y conversatorios programados sobre protección de los derechos de NNAs en el marco de la Ley N° 548 y su Reglamento.

Asimismo, el personal del SEDEGES asiste a programas de capacitación auspiciados por otras instituciones relacionadas con la temática NNA como los Municipios, Ministerio Público, Ministerio de Justicia, universidades públicas y privadas, ONGs y otras.

Los certificados que se obtienen son debidamente ponderados en la hoja de vida de los servidores al momento de la contratación, acreditando la calidad, profesionalidad e idoneidad.

En cuanto al porcentaje del Presupuesto General de la Gobernación que se asigna al funcionamiento y mantenimiento de los centros de acogimiento que se encuentran bajo su dependencia, de acuerdo a información recabada por el GADT, el Presupuesto Total General de la Gobernación asciende a Bs. 2.341.479.548.20 (dos mil trescientos cuarenta y un millones cuatrocientos setenta y nueve mil quinientos cuarenta y ocho 00/100 bolivianos) y el presupuesto asignado al SEDEGES alcanza a Bs. 28.902.146,00 (veintiocho millones novecientos dos mil ciento cuarenta y seis 00/100 bolivianos). De acuerdo a estos datos, el porcentaje asignado para el funcionamiento y mantenimiento de centros de acogida o albergues en relación al Presupuesto General de la Gobernación, es del 14,23%.

En cuanto a registros sobre adopciones, reinserciones familiares y transferencias de NNAs de los centros, el SEDEGES, a través de la Unidad Jurídica, lleva registro de los procesos en trámite de guarda con fines de adopción y adopciones. Asimismo, se cuenta con registro de las resoluciones judiciales que confieren la guarda o determinan la adopción, reinserciones familiares y acogimiento circunstancial de NNA a los diferentes centros y hogares que dependen de esta institución.

Esta información también se encuentra en la Unidad de Asistencia Social y en los diferentes hogares y centros de acogimiento, para acreditar la situación jurídica en cada caso en particular.

Está en construcción un sistema informático que permitirá el monitoreo del desarrollo de niños y niñas que viven en centros de acogida del SEDEGES en Tarija. Además, permitirá la triangulación de la información con las Defensorías de la Niñez y Adolescencia, los Juzgados Públicos de Niñez y Adolescencia y el Servicio Departamental de Gestión Social, sistema que generará una mejor coordinación de acciones para la restitución de derechos y la promoción de reintegración social.

En lo que se refiere a registros, políticas, programas, planes departamentales sobre reinserción existentes, dentro del Plan Departamental de Políticas de Protección Social de Tarija 2016-2020, de los lineamientos de la política departamental Niña, Niño y el Adolescente en el ámbito de garantizar los derechos de la población, se cuenta con un

objetivo estratégico, de “Garantizar el goce de los derechos de niñas y niños” mediante la restitución del derecho a la familia de NNA en el área rural y urbana, para lo cual se cuenta con el “Proyecto de Reintegración de Niñas, Niños y Adolescentes de Centros de Acogida en el Departamento de Tarija”, que ya se está implementando desde 2016.

El mencionado proyecto tiene como objetivo principal “establecer un sistema departamental de restitución familiar orientado a NNAs de los cinco centros de acogida de administración directa y delegada del departamento de Tarija”, generando:

- Procesos y sistemas para la reintegración familiar, diseñados, implementados y validados.
- Pilotaje de metodologías y procesos de reintegración familiar, implementado con ciento veinte (120) niños, niñas y adolescentes de los cinco (5) centros de acogida y quinientos (500) familiares de origen.
- Incidir en las prácticas comunitarias y políticas públicas enfocadas en la reintegración familiar en el departamento de Tarija.

A fin de promocionar la adopción nacional de NNAs, se realizan campañas destinadas a motivar e incentivar la decisión de ser familia sustituta, informando a la población en general y en particular a quienes tienen interés de acoger un hijo o una hija en guarda con fines de adopción, sobre los requisitos y procedimientos legales; así como respecto a la valoración bio-psico-social, curso de padres, certificado de idoneidad y presupuestos habilitantes para acceder a la adopción.

La última campaña se realizó en noviembre de 2016, quedando para la presente gestión, replicar el evento en espacios de gran concentración de población.

La preparación para candidatos se realiza a través del curso para padres adoptivos que contiene una temática dirigida a concientizar sobre el rol de padre/madre adoptiva y la calificación de idoneidad, que se complementa con la valoración bio-psico-social y cumplimiento de requisitos establecidos en el Artículo 84 de la Ley N° 548, según lineamientos establecidos en el Protocolo de Adopciones Nacionales en actual vigencia.

En la presente gestión, se realizó el curso de padres adoptivos del 26 al 30 de junio de 2017, habiéndose registrado un número de cincuenta y cuatro (54) participantes interesados en adopción nacional y a quienes se les extendió el correspondiente certificado (se adjunta documentación).

Desde la gestión pasada, cada mes se realizan reuniones de coordinación entre equipos de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, equipos multidisciplinarios de cada hogar y la abogada del área jurídica de SEDEGES, las mismas que permiten la toma de decisiones y de acciones que promuevan la restitución de derechos de los menores. Desde septiembre de este año sostendrán reuniones con las Juezas y Jueces de la Niñez y Adolescencia.

Con relación a los mecanismos (protocolos) implementados para la detección y denuncia de violencia contra NNAs que se encuentran en los centros o albergues, cada hogar o centro cuenta con un reglamento interno adecuado para cada tipo de población, donde expresamente se establece que la violencia física y emocional está prohibida; en el mismo se estipulan sanciones correspondientes para estas faltas.

Las acciones o medidas implementadas para prevenir hechos contra la integridad y dignidad de NNAs en centros de acogimiento, son asumidas por la Unidad de Prevención del SEDEGES, que desarrolla talleres de concienciación y capacitación en los diferentes hogares con el objetivo de garantizar que, tanto el personal como los internos en los hogares, conozcan sus derechos y obligaciones. Además, los psicólogos realizan evaluaciones continuas del estado emocional de los menores.

Respecto a la cantidad de casos de violencia contra NNAs suscitados en centros o albergues, de conocimiento de las diferentes instancias de la Gobernación; informan que oficialmente se ha tomado conocimiento de un proceso de investigación iniciado por la Defensoría de la Niñez y Adolescencia con relación al centro de acogida Heydi–Bermejo.

En Resolución de fecha 30 de marzo de 2017, el Juez Público de la Niñez y Adolescencia de Partido, Trabajo y Seguridad Social y de Sentencia Penal 1° de Bermejo, ha determinado: Por Secretaría remítase una copia legalizada de la presente investigación y CD al SEDEGES representado por su Directora Sra. Mery Yanet Polo Areco, a los efectos que tome determinaciones al respecto, debiendo pronunciarse en el plazo de un día tomando en cuenta la situación de los menores, el principio de interés superior y la prevalencia de sus derechos y garantías constitucionales.

En cumplimiento a esa resolución judicial, la Dirección del SEDEGES ha procedido a expedir el Memorándum N° 20/2017 de fecha 11 de abril de 2017, de severa llamada de atención a la Sra. Helen L. Farfán Arandia (en concordancia con su resolución judicial de fecha 29 de abril de 2017), misma que expresa: “POR TANTO, Se llama severamente la atención a la Administradora del Centro Heydi y Funcionarias que incumplen sus deberes y causan daño psicológico a los menores quienes por desgracia no cuentan con una madre ni hogar propio”.

Asimismo, se ha emitido el instructivo GOB./SEDEGES/DIRECCIÓN/N°006/2017 de fecha 11 de abril de 2017, a la Unidad de Asistencia Social para que realice el seguimiento permanente al funcionamiento del Hogar Heydi.

Las acciones asumidas para investigar y denunciar los casos de violencia de NNAs, consisten en realizar investigaciones fuera y dentro del centro donde, supuestamente, se habría realizado la falta; en algunas ocasiones se hizo la llamada de atención, en otras se hizo rotación de personal o se procedió al despido del funcionario.

La respuesta del Gobierno Autónomo Municipal de Tarija, respecto de las inspecciones a los centros de acogimiento temporal y permanente, para precautelar los derechos de NNAs, señala que en el marco de sus atribuciones, la Defensoría de la Niñez y Adolescencia de manera conjunta y coordinada a través de los equipos multidisciplinarios que la componen, realiza reuniones conjuntas y permanentes de evaluación a niños y niñas que se encuentran en los diferentes centros de acogimiento temporal y permanente de ese municipio; asimismo, se hacen visitas permanentes para el seguimiento a las niñas y niños acogidos para la reinserción familiar.

En cuanto al registro del tiempo de permanencia de NNAs en centros de acogimiento temporal y permanente, informan que tomando en cuenta que éstos se encuentran bajo administración y dependencia del Gobierno Autónomo Departamental, es la Instancia Técnica Departamental a la que se debe solicitar se proporcione esa información en aplicación al Artículo 188 de la Ley N° 548.

La Defensoría de la Niñez y Adolescencia del municipio de Tarija cuenta con cinco defensorías desconcentradas, cada una de ellas compuesta por un equipo multidisciplinario de una (1) psicóloga, una (1) trabajadora social y dos (2) abogados, a excepción de la Defensoría N°1 que cuenta con dos (2) equipos multidisciplinarios para su atención. Es en ese sentido que la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, en el marco de sus competencias establecidas en la Ley N° 548, viene trabajando de manera coordinada con la Instancia Técnica Departamental del SEDEGES.

En cuanto a la reinserción, en coordinación entre el Gobierno Municipal, la Instancia Técnica Departamental de Política Social y Aldeas SOS, en la gestión 2016 se diseñó el proyecto “Reintegración Familiar de Niñas, Niños y Adolescentes de los Centros de Acogida del Departamento de Tarija”. En el marco de este proyecto, las instancias de protección del Estado, DNA y SEDEGES, además de Aldeas SOS, sostienen reuniones periódicas con el propósito de conocer, analizar y, posteriormente, trabajar en la reinserción familiar de las y los NNAs acogidos en los diferentes centros.

Sobre las acciones y medidas asumidas por el Gobierno Municipal de Tarija para garantizar la calidad, profesionalidad e idoneidad del personal que es contratado para la atención en las DNAs, informan que tienen una unidad específica de Recursos Humanos, que está a cargo de la contratación de personal, que rigen su procedimiento de acuerdo al Reglamento Interno de Personal (RIP), aprobado mediante Decreto Edil N°11/2014 de 4 de agosto de 2014. Otro aspecto que garantiza la calidad, profesionalidad e idoneidad del personal de la DNA, es la continuidad y permanencia del personal técnico, que además es sometido a diferentes capacitaciones relacionadas a temas de niñez y adolescencia y sobre calidad, calidez y buen trato, con el apoyo de Aldeas SOS.

Respecto al plan o programa municipal de capacitación y actualización técnica permanente del personal de las DNAs, en el POA se tiene programado un presupuesto para la capacitación del personal para cada gestión, actividad que se viene ejecutando.

Durante esta gestión se han realizado capacitaciones con el Viceministerio de Justicia en convenio con la ONG IPAS Bolivia, en los temas como la Sentencia Constitucional 206, justicia penal juvenil, salidas alternativas, justicia restaurativa en la Ley N° 548 y protocolos de adopción nacional e internacional; con el Ministerio Público se abordó lo referido a la cámara Gessel y la aplicación de entrevistas psicológicas a víctimas vulnerables, entre otros temas.

En relación a adopciones y reinserciones familiares que hubiera gestionado la Defensoría de la Niñez y Adolescencia durante las gestiones 2016 y 2017, se informa que las reuniones periódicas que viene impulsando la DNA, la Instancia Técnica Departamental de Política Social y Aldeas SOS, han permitido conocer, y analizar, cada caso de las niñas, niños y adolescentes acogidos en los diferentes centros, para posteriormente trabajar en la reinserción familiar de los mismos. Fruto de todo este trabajo que se viene realizando a la fecha, se puede contar con cuatro (4) adopciones nacionales en trámite, además de veintinueve (29) guardas con fines de adopción.

Las acciones o medidas de prevención de hechos contra la integridad y dignidad de NNAs, se las realizan a través de los equipos multidisciplinarios, de manera periódica se sostienen reuniones de coordinación y se hacen visitas a los diferentes centros de acogimiento a efectos de conocer la situación de las y los NNA acogidos.

Entre los mecanismos o protocolos para la detección y tratamiento de hechos de violencia de NNAs en centros de acogimiento temporal y permanente, señalan que los mecanismos están establecidos en la Ley N° 548 que dispone en su Artículo 188 que son atribuciones de la DNA interponer demandas y denuncias ante cualquier autoridad competente por conductas y hechos de violencia, infracciones o delitos cometidos en contra de niños, niñas y adolescentes. Asimismo, el Artículo 175 de la misma Ley señala que todas las personas tienen la obligación de denunciar ante la DNA, los casos de amenaza o vulneración de los derechos y garantías de las NNAs que se encuentran institucionalizados.

En la presente gestión, la DNA ha tomado conocimiento de un solo caso de violencia cometido en contra de niños institucionalizados; este caso se encuentra bajo el conocimiento del Ministerio Público.

### **MESAS DE TRABAJO DNA Y SEDEGES**

En la mesa de trabajo desarrollada a instancias de la Delegación Departamental de la Defensoría del Pueblo en Tarija, en la que se trataron diferentes temáticas, como el del personal con el que cuenta la DNA, que es un equipo completo con experiencia profesional en el área.

La Defensoría de la Niñez y Adolescencia de Cercado Tarija, cuenta con seis (6) equipos multidisciplinarios conformado por un (1) psicólogo, un (1) trabajador social y un (1) abogado, que abordan problemáticas de niñez.

Los centros de acogida tienen personal necesario, excepto el hogar Heydi del municipio de Bermejo, que comparte profesionales de la oficina del adulto mayor de esa localidad.

La DNA y el SEDEGES requieren para mejorar el servicio de abogados, psicólogos, trabajadores sociales, asesores de desarrollo familiar; asimismo, los dos juzgados de la Niñez y Adolescencia deben contar con equipos multidisciplinarios completos.

Refieren que los equipos multidisciplinarios del SEDEGES, DNA y Juzgados de la Niñez y Adolescencia, atienden a ciento cuarenta y siete (147) NNAs, además de casos de provincias. Los cargos de los equipos multidisciplinarios no son institucionalizados y el personal tiene poca formación.

Existen equipos multidisciplinarios en todos los centros de acogida dependientes del SEDEGES, sin embargo, se necesita incorporar una terapeuta familiar; los equipos técnicos tienen mucha carga laboral y no existe estabilidad en sus puestos.

Es necesario que los equipos multidisciplinarios sean capacitados de manera continua en atención con calidad y calidez, además que deben actualizarse en el uso de nuevos protocolos.

La reinserción de NNAs depende del caso y su motivo de ingreso al centro de acogida, los pasos para aplicar este procedimiento son la Investigación social, el seguimiento, el acercamiento ante los padres y la remisión de informes psicosociales al Juzgado Público de la Niñez y Adolescencia.

En el seguimiento se realizan visitas domiciliarias, entrevistas a familias, asistencia continua y contenciones emocionales.

En caso de reincidencia de las NNAs, se realiza la extinción de la autoridad materna, emisión de informes y búsqueda de una familia ampliada.

En la gestión 2016, treinta y nueve (39) NNAs fueron reinsertados y se dieron tres (3) adopciones. El proceso de reinsertación dura aproximadamente de 6 a 7 meses, sin embargo, no se cuenta con información suficiente para iniciarlo. Se cuenta con un proyecto para la reinsertación en implementación con financiamiento alemán.

Respecto a la adopción, existe un procedimiento establecido en la Ley N° 548 y protocolo de adopciones nacionales, el cual se encuentra en su implementación inicial.

La jueza o juez establecen los seguimientos post adoptivos, cada determinado tiempo a cargo del SEDEGES.

Las problemáticas en este proceso pasan porque las DNA no presentan a tiempo la documentación de NNAs; en la gestión 2016 fue devuelto a los centros de acogimiento un (1) niño; en 2017 fueron devueltos dos (2) niños; falta mejorar los procesos de idoneidad de padres adoptivos y su validación; faltan tareas de coordinación entre instituciones.

El procedimiento para iniciar un proceso de adopción, se debe cumplir con la extinción de autoridad paterna o familia ampliada, informes psicosociales, curso de padres y cumplimiento de requisitos; posterior a la adopción se realizan visitas domiciliarias, entrevistas familiares y asistencia constante.

Los padres adoptivos solicitan niñas o niños de cero (0) a veinticuatro (24) meses o menores a tres (3) años, relegando a los más grandes.

En conclusión, el protocolo de adopción nacional, se encuentra en un periodo de aplicación, así como en proceso de capacitación con el Viceministerio de Igualdad de Oportunidades del Ministerio de Justicia.

Se trabaja en el tema de guardas con fines de adopción.

Se realiza seguimiento a las familias que adoptan a los niños. A pesar que no se contaba con el protocolo aprobado, desde el SEDEGES se realizaron adopciones a nivel nacional velando por la oportunidad y el principio del interés superior del niño.

En cuanto a la violencia, los mecanismos para detectar casos de violencia de NNAs, en base al reglamento interno son las políticas de protección, rutas de protección, autoprotección e intervención.

Entre los tipos de violencia se tiene abuso sexual entre pares, para lo cual se toman medidas de protección como el traslado de centros, acciones normativas y preventivas.

Hace falta mayor capacitación del personal en acciones de para prevenir, por ejemplo, la mezcla de población en los centros y la atención a NNAs que tienen diferentes dificultades y/o discapacidades.

Existen casos de violencia contra NNAs como el bullying, violencia física o violencia psicológica.

A través de asistencia social del SEDEGES, se realizan seguimientos y supervisiones periódicas en los centros de acogida para detectar violencia contra NNAs. En caso de violencia se aplica una medida de protección a la víctima y la ruta legal correspondiente. En un caso concreto, la DNA de Tarija Cercado tomó conocimiento y denunció al Ministerio Público, encontrándose en proceso de investigación; en Bermejo se emitió el memorándum administrativo correspondiente y se realiza el seguimiento constante a través del Coordinador de Centros.

Se han consolidado reglamentos para cada centro en base al CNNA y normativa de tolerancia cero a cualquier tipo de violencia contra los NNA.

En cuanto a los mecanismos de coordinación, se realizan reuniones interinstitucionales entre DNA, SEDEGES, proyectos y otros.

Se realizan reuniones mensuales entre las Defensorías y SEDEGES y trimestrales entre Juzgado de la Niñez y SEDEGES.

Existen serias dificultades en la coordinación con los juzgados de provincia, tanto por el enfoque para abordar la problemática como en la operativización efectiva de las resoluciones, ya que muchos son juzgados mixtos y no especializados.

Respecto del derecho a la identidad de las NNAs que ingresan a los centros de acogimiento un 98% cuentan con certificados de nacimiento y cédulas de identidad y un 2% no tiene dicha documentación, para lo cual se realiza todo el trámite si el caso amerita.

La regularización del derecho a la identidad la realiza el equipo técnico de los centros, para lo cual se busca a la familia para obtener sus documentos o se acude al SEGIP y al SERECI.

Los centros no cuentan con presupuesto para realizar este tipo de trámites, pero cada uno realiza las gestiones correspondientes.

Algunas y algunos NNAs no cuentan con carnet de identidad, al momento de ingresar a los hogares y/o centros de acogimiento; los trámites para la obtención del certificado de nacimiento para NNA son muy burocráticos en el SERECI.

Exceso en la solicitud de documentación de parte del SERECI, SUSAT, SEGIP.

Se precisan acciones de coordinación urgentes con instancias como el SERECI y SEGIP, toda vez que se vulnera el derecho de los niños y niñas que están a cargo del Estado.

### **CENTROS DE ACOGIMIENTO EN SANTA CRUZ**

Los centros de acogimiento verificados en la ciudad de Santa Cruz fueron catorce (14):

Nº	Centro de Acogimiento	Varones NNAs	Mujeres NNAs	Edad NNAs	Cantidad de personal	Acreditación
1	Hogar de Niños Virgen de Fátima	42	22	0 a 6 años	48	Si
2	Hogar San Lorenzo	32	27	0 a 10 años	15	Si (vigente)
3	Aldeas de Niños Padre Alfredo	0	122*	0 a 18 años	37	Si (vigente data 08.06.2017)
4	Aldeas Infantiles SOS	0	154**	0 a 18 años	32	Si
5	Hogar de Niños Santa Cruz	105***	0	5 a 18 años	46	Si
6	Hogar Madre Francisca Casci	10	8	5 a 18 años	6	Si (data 16.07. 2013)
7	Centro Cuatro Vientos	4	0	6 a 12 años	7	Si (data del 17.06.2015)
8	Hogar de la Esperanza	18	19	6 a 15 años	23	Si (data del 07.03.2012).
9	Casa de Acogida Circunstancial y Temporal Mano Amiga	14	38	6 a 18 años	14	Si (data del 16.07.2013)
10	Hogar de Niños Don Bosco	115	0	6 a 18 años	20	Si (data del 01.03.2017)

11	Fundación Casa María Jacinta	0	16	9 a 18 años	8	Si
12	Hogar María Inmaculada	0	57	9 a 22 años.	11	Si
13	Casa de Acogida Nazaria Ignacia	0	15	12 a 15 años	6	Si
14	Instituto José Mercado Aguado – “Los Huérfanos”	43	0	12 a 18 años	25	Si (data 02.09.13)

Fuente: Datos obtenidos en verificación defensorial e informes oficiales remitidos por los respectivos centros de acogimiento, en determinadas fechas.

- \* Dato obtenido de nota carta Resp. APA N<sup>o</sup> 09.1/2017 del Director Ejecutivo de la Aldea “Padre Alfredo”. No contempla el desglose de la cantidad por niñas, niños y adolescente por sexo.
- \*\* De acuerdo INFORME del Gerente de Programa ONG Aldeas Infantiles SOS S.C., señala que el total de niños y niñas registros son 154 menores de 18 años de edad, en 21 casas. No contempla el desglose de la cantidad por sexo.
- \*\*\* Conforme Nota Of. D.D.P. E.P.N.N\* 1/2017 H.N.S.C.C del Director General del Hogar de Niños Santa Cruz detalla de 98 niños se encuentran registrados de manera temporal y 7 de forma circunstancial, ascendiendo a los 105 niños.

## CONDICIONES FÍSICAS

En cuanto a las condiciones físicas de los centros verificados, todos cuentan con servicios básicos de agua potable, alcantarillado, luz y teléfono; la prestación de gas es suministrada por instalaciones domiciliarias y en otros casos, por medio de garrafas de GLP. En el Hogar Don Bosco existen calefactores para duchas que funcionan con garrafas; en el Hogar Virgen de Fátima existe un generador de luz, que funciona con gas licuado, para casos de cortes de energía eléctrica.

Todos los centros verificados tienen servicio de internet; en algunos como Aldeas Padre Alfredo, María Inmaculada y María Jacinta, incluso cuentan con zona WiFi. El teléfono e internet, generalmente, son de uso de las oficinas administrativas de los centros.

Los dormitorios de las y los NNAs, de los catorce (14) centros verificados, se encuentran distribuidos bajo diferentes criterios. En los hogares que son mixtos como La Esperanza y San Lorenzo, se separan a las y los NNAs de acuerdo al sexo y edad. Cuando el hogar es solo de varones o mujeres, la división de los dormitorios, generalmente, se realiza por edad, tal los casos de Don Bosco, Santa Cruz y José Mercado Aguado-“Los Huérfanos”. En los centros de Aldeas Padre Alfredo y Aldeas SOS, la división de los dormitorios varía

de acuerdo al criterio de la “mamá” (educadora) ya sea por edad, sexo o relación entre hermanos.

En el Hogar Don Bosco se habilitó un dormitorio exclusivo con ocho (8) camas donde los colchones están forrados con nylon azul, sin sábanas ni ventilación suficiente, provocando un olor fétido a orín. En ese ambiente dormirían adolescentes de 11 a 14 años que no tienen control de esfínteres; el mismo es denominado el “*cuarto de los orinones*”.

Todos los centros cuentan con camas necesarias en relación al número de NNAs que albergan; en el caso de los hogares donde se acogen a infantes menores de cinco (5) años como Aldeas Padre Alfredo, Aldeas SOS, San Lorenzo y Virgen de Fátima, cuentan con las respectivas cunas y camas acorde a la edad.

Las condiciones higiénicas de los dormitorios y las camas, en la mayoría de los albergues, reflejan orden y limpieza tanto en pisos, paredes y ventanas, además de contar con ventilación adecuada; asimismo, las sábanas y colchones son limpias y en buenas condiciones para su uso. En los centros Don Bosco y Santa Cruz los colchones se encontraban desgastados, faltaba orden y aseo en los ambientes.

En su totalidad, los dormitorios cuentan con roperos, casilleros y cómodas para el guardado de ropa y otras pertenencias de las y los NNAs.

De los catorce (14) centros verificados, la ubicación de los dormitorios de las y los educadores varía de acuerdo a la población que atienden. En seis (6) hogares, las educadoras tienen sus camas en las habitaciones de los infantes (Hogar de la Esperanza, San Lorenzo, Mano Amiga, Aldeas Padre Alfredo, Virgen de Esperanza y Aldeas SOS), en los restantes ocho (8) las y los educadores duermen en ambientes separados de las y los NNAs.

Todos los hogares visitados cuentan con ambientes para juegos o recreación; sin embargo, estos espacios se distinguen unos de otros. En algunos existen salas de computación, de teatro y de estudio, así como canchas de fútbol, basquet o voleibol; en otros hay parques infantiles con juegos acorde a edades, como en el Hogar Virgen de Fátima donde existen diferentes ambientes de recreación, estimulación y juego con materiales didácticos y medidas de seguridad, de acuerdo a la edad de las niñas y niños; a diferencia de éste centro, existen otros como los Albergues Madre Francisca de Casci y Cuatro Vientos, donde tienen sólo una sala de estudio y de video para el área de esparcimiento.

Los baños en su generalidad cuentan con inodoros, duchas y lavamanos, en algunos centros las duchas para el uso de adolescentes no tienen calefacción, (Hogares Don Bosco y Santa Cruz). Durante la visita, se observó que algunos baños se encontraban sucios y no contaban con el respectivo cesto de basura (Cuatro Vientos y Mano Amiga). Los baños, en particular del Hogar Don Bosco, se encontraban en refacción. En cuanto al material de aseo personal, cada NNA tiene su propio cepillo de dientes y toalla, en el caso del papel higiénico, shampoo, jaboncillo, dentífrico, cremas y otros, estos artículos son facilitados y supervisados por la educadora.

De los catorce (14) centros verificados, ocho (8) cuentan con extintores contra incendios; cinco (5) no lo tienen (Hogar de la Esperanza, Centro San Lorenzo, Casa María Jacinta, Casa de Acogida Nazaria Ignacia, Hogar Madre Francisca de Casci) y uno (1) se encontraba con fecha vencida (Hogar Mercado Aguado). Sobre las instalaciones de

cámaras de seguridad, siete (7) centros cuentan con este sistema, el monitoreo, en su generalidad, lo realizan las y los administradores de los respectivos albergues.

La mayoría de los hogares visitados atienden problemáticas de orfandad, abandono y maltrato; en el caso de los hogares María Jacinta y Nazaria Ignacia, éstos reciben en su generalidad, a víctimas de violencia sexual y cuando son casos de trata y tráfico, tienen ambientes separados; el Hogar Mano Amiga admite el ingreso de NNAs con diferentes problemáticas, sin embargo, este centro no cuenta con ambientes diferenciados.

En cuanto a la existencia de buzones de reclamos accesibles a las NNAs, solo dos (2) cuentan con este mecanismo (Centro de Acogimiento Mano Amiga y Hogar Don Bosco), los restantes doce (12) no tienen buzones y las sugerencias se realizan de forma directa al administrador y equipo técnico o en su defecto, existen reuniones de reflexión donde se hace conocer las inquietudes de las NNAs.

En determinados centros los ambientes requieren refacción y mantenimiento, es el caso de Aldeas Padre Alfredo, donde los pisos y paredes de uno de los ambientes (“casita”), cuando se realizó la visita, se encontraban deteriorados; asimismo, en el hogar Casa Jacinta, algunos dormitorios requerían refacción.

Por otro lado, se observó la existencia de ambientes para lavado, planchado y costura de ropa; con equipamiento necesario como lavadoras eléctricas, máquinas de coser, plancha y otros. (Don Bosco, Aldeas Infantiles SOS, Nazaria Ignacia, Virgen de Fátima entre otras).

## **RECURSOS HUMANOS**

Respecto a los recursos humanos, señalaron que no cuentan con personal suficiente, y se requieren más educadores o educadoras.

En su generalidad los centros tienen un o una administradora, un equipo técnico y personal permanente. Este equipo está conformado por una (1) trabajadora social, un (1) psicólogo, un (1) médico o enfermera, un (1) odontólogo y un (1) pedagogo. El personal permanente consta de las educadoras o educadores y encargados de cocina. En el Hogar María Francisca de Casci señalaron que no cuentan con equipo técnico.

Los turnos de trabajo varían de acuerdo al personal, en el caso de las educadoras, en su mayoría, cubren turnos de ocho (8) horas de lunes a viernes.

De acuerdo a la información proporcionada por los administradores, el SEDEPOS les brinda capacitaciones, en algunos casos, de manera permanente y en otros, una o dos veces por año. La Directora del Hogar María Francisca de Casci indicó que las educadoras no reciben capacitación por la citada instancia departamental.

Cada NNA cuenta con una carpeta individual de registro.

La cantidad de NNAs que atiende una educadora o educador varía de acuerdo a la edad de la población. En el Hogar Virgen de Fátima para niñas y niños de cero (0) a (2) años, dos (2) educadoras atienden a doce (12) infantes; en los Centros de la Esperanza, San Lorenzo y María Francisca de Casci, una (1) educadora está a cargo de nueve (9) a diez (10) niñas y niños; y una educadora o educador en los restantes albergues superan los diez (10) NNAs con un máximo de quince (15).por

Respecto al grado de instrucción de las educadoras, se requiere mínimamente que sean bachilleres, además de contar con experiencia laboral, algunos educadores y educadoras tienen también título profesional en Educación y estudios técnicos. La forma de selección del personal difiere, en algunos centros se realiza directamente por el SEDEPOS, como

es el caso del Hogar Cuatro Vientos y Santa Cruz; asimismo, los requisitos de ingreso y la documentación son definidos por dicha instancia; en otros hogares se realiza directamente y se les exige cédula de identidad, certificado de nacimiento, certificado de antecedentes penales de la FELCC y de la FELCN; en Aldeas Padre Alfredo y el Hogar Virgen de Fátima se realizan evaluaciones psicotécnicas y valoraciones psicológicas para determinar que no reflejen conductas agresivas. En Aldeas SOS el proceso de contratación se realiza a través de una convocatoria y un proceso de formación de “mamás SOS”, generalmente buscan el perfil de mujeres entre las edades de 25 a 45 años de edad, que sean viudas, solteras o divorciadas. Exigen además la presentación de certificados del SIPPASE, REJAP, antecedentes penales de la FELCC y de la FELCN, además realizan valoraciones psicotécnicas, psicológicas y psiquiátricas; las educadoras luego del proceso de formación en diferentes áreas (salud, educación, cuidado de niños) se gradúan como “mamás SOS” e ingresan a trabajar primero como “tías”, es decir no se les delega aún el cuidado y atención de NNAs; posteriormente, luego de una evaluación, recién pueden trabajar como educadoras “mamá”.

Seis (6) de los centros visitados, no cuenta con personal de apoyo (portero, encargado de limpieza, mantenimiento y otros); en ocho (8) hogares se advirtió la existencia de este personal, mismo que no tendría contacto directo con las y los NNAs; en el caso de las y los voluntarios en seis (6) albergues, se observó que tienen este apoyo, que de forma ocasional trabajan con las y los NNAs, bajo supervisión de las educadoras o educadores (Aldeas Padre Alfredo, San Lorenzo, Mano Amiga, Nazaria Ignacia, Virgen de Fátima y Aldeas SOS).

Los criterios de clasificación de NNAs en los centros son, generalmente, la edad y el sexo; en los hogares de la Esperanza y Virgen de Fátima se considera también la relación entre hermanos; en las Aldeas Padre Alfredo y SOS, el modelo que se aplica es el “familiar”, que consiste en la clasificación de NNAs de diferentes edades y sexo con una “mamá” y en caso de existir hermanos, permanecen juntos.

No existe atención diferenciada de NNAs que ingresaron por problemáticas como violencia sexual, trata y tráfico; en su mayoría ingresan por orfandad, abandono y situación de riesgo.

En ocho (8) de los centros, se verificó la existencia de niñas, niños y adolescentes con discapacidad (PcD), con mayor recurrencia la discapacidad intelectual y psiquiátrica, tal el caso de los hogares Santa Cruz y Casa María Jacinta.

En cuanto a los métodos de disciplina, los que más se utilizan son llamadas de atención verbal y reflexiones sobre la conducta, entre los castigos se imponen trabajos en el hogar como la limpieza de la cocina, baños y otros; también se prohíbe mirar televisión. En el Hogar de la Esperanza, si la o el NNA persiste en su indisciplina, lo mandan a un ambiente denominado el “cuarto del pensamiento”, donde hay una mesa con su silla y un saco de boxeo por si la o el NNA quiere desahogarse. En otros centros premian la buena conducta como en el Hogar Don Bosco.

## **ÁREA SALUD**

Los centros cuentan en su generalidad, con registros de atención médica de cada NNA; así como carpetas o files personales, donde se guarda información en salud, la misma que tiene relación con la cantidad de NNAs registrados, a excepción de los Albergues Mano Amiga y Nazaria Ignacia, donde no se observó dicha concordancia.

En dos (2) hogares (José Mercado Aguado y Virgen de la Esperanza) se observó la existencia de historias clínicas de NNAs, donde se registra, además, el control de vacunas, pruebas de VIH y fluctuación de la atención médica.

De los catorce (14) albergues verificados, se evidenció que diez (10) cuentan con un área o servicio de salud donde realizan las atenciones médicas; en los hogares Cuatro Vientos, Casa María Jacinta y Aldeas SOS no tienen un espacio propio para el área de salud y en la Casa de Acogida Nazaria Ignacia, el ambiente es pequeño.

En los centros donde existe servicio de salud, en su mayoría cuentan con médico general, quien asiste en diferentes turnos y horarios. En el Instituto José Mercado Aguado, el médico visita los días miércoles hasta medio día; en el Hogar María Inmaculada asiste tres (3) veces a la semana en medio turno; y en el Centro San Lorenzo, atiende todos los días por las mañanas. En algunos se evidenció que también existen licenciadas en enfermería y auxiliares que prestan apoyo como en el hogar Virgen de Fátima, donde existen cinco (5) enfermeras en diferentes turnos que cubren las veinticuatro (24) horas del día; este centro cuenta con un médico pediatra.

En el Hogar de la Esperanza, Casa Acogida Nazaria Ignacia, Aldeas SOS y Centro de Niños María Francisca de Casci, el servicio de salud es cubierto de forma externa, ya sea con la compra de prestaciones en instituciones privadas como ProSalud o acuden a los establecimientos de salud pública.

Por otro lado, en cuatro (4) centros se evidenció que cuentan con la atención de odontología, en diferentes horarios y turnos (Hogar de la Esperanza, Mano Amiga, Don Bosco y Virgen de Fátima).

En la mayoría de los centros que cuentan con el servicio de salud, existen equipos para la atención como estetoscopio, balanzas pediátricas, nebulizadores, tensiómetros y otros instrumentos básicos; a excepción de los centros Casa María Jacinta y Nazaria Ignacia donde se observó la ausencia de los equipos necesarios.

La mayoría no cuenta con un botiquín específicamente, guardan los medicamentos en vitrinas o almacén que en generalidad se encuentran en el área de salud.

Los medicamentos en existencia, en la mayoría de los centros visitados, estaban vigentes; sin embargo, en los Hogares Nazaria Ignacia, José Mercado Aguado “Los Huérfanos” y Santa Cruz, se advirtió la existencia de medicinas con fechas vencidas.

Los controles médicos a las y los NNAs se realizan de acuerdo a la edad de la población que se alberga; en infantes menores de cinco (5) años, los controles son recurrentes cada dos (2) semanas y de forma mensual (Hogares de la Esperanza, Virgen de la Esperanza); en niñas y niños menores de diez (10) años, la periodicidad es cada 3 a 6 meses (Aldeas Padre Alfredo, Cuatro Vientos, Madre Francisca de Casci, Aldeas Infantiles SOS); en el caso de los adolescentes el control se hace una vez al año (Centro de Acogimiento Santa Cruz).

## **ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN**

La alimentación que reciben las y los NNAs, generalmente, consta de cinco (5) comidas; desayuno, merienda de media mañana, almuerzo, merienda de media tarde y cena. En algunos hogares reciben cuatro (4) alimentos, como en los hogares Nazaria Ignacia y Santa Cruz.

El menú se encuentra en un lugar visible, habitualmente en la cocina. En los Centros Cuatro Vientos, Mano Amiga y Aldeas SOS, las educadoras “mamá” son las que

disponen los alimentos diarios bajo recomendación de la nutricionista, no se rigen por menús diarios.

En cuanto a la preparación de alimentos diferenciados para menores de tres (3) años, niñas o niños enfermos o con discapacidad, se verificó que en ocho (8) centros cuentan con menús diferentes para esta población.

Todos los hogares visitados cuentan con ambientes destinados para el comedor. En el Hogar Virgen de la Esperanza, los ambientes y muebles (sillas y mesas) son adecuados para la edad, en el caso de los bebés de cero (0) a dos (2) años, tienen un espacio exclusivo para el preparado de leche, donde existe una pileta con filtro que potabiliza el agua para su consumo; asimismo, en el Hogar San Lorenzo, el comedor de los más pequeños, tiene sillas especiales acorde a la edad.

El almacenamiento de los víveres frescos se realiza en despensas que se encuentran limpias y ordenadas; no obstante, habiendo verificado algunos productos al azar, se evidenció en los Hogares de la Esperanza, Cuatro Vientos, San Lorenzo, María Jacinta, Nazaria Ignacia, José Mercado Aguado-“Los Huérfanos”, María Inmaculada y Virgen de Fátima, leches para bebés vencidas; en los centros Santa Cruz y Aldeas SOS, se encontraron diferentes productos con fechas vencidas. Sólo en Aldeas Padre Alfredo, Don Bosco, Mano Amiga y Madre Francisca de Casci, se encontraron víveres vigentes.

Con relación al personal que atiende la cocina, la mayoría de los centros tiene una cocinera y ayudante; en los albergues Nazaria Ignacia, Madre Francisca de Casci y Aldeas Infantiles SOS, las educadoras son las que preparan los alimentos; en los Hogares María Inmaculada y Nazaria Ignacia, las niñas y adolescentes ayudan en lo necesario; el Hogar Mano Amiga cuentan con servicio de comida a domicilio denominado “catering”. Ninguna de las personas encargada de la preparación de alimentos tiene carnets sanitarios vigentes.

En el recorrido por las cocinas de los centros, se observó que éstas se encontraban limpias, ordenadas y con los utensilios en sus debidos lugares; en cuanto a la ropa de trabajo, sólo se evidencia mandiles de las cocineras y algunas gorras.

## **ÁREA EDUCACIÓN**

En cuanto a las carpetas de registro de seguimiento educativo, existen archivos individuales y en los hogares donde las y los NNAs acuden a la escuela, tienen sus boletines escolares; los ambientes de estudio son adecuados, con mobiliario necesario, mesas y sillas, de acuerdo a la edad, pupitres y estantes suficientes. En el Centro Mercado Aguado- “Los Huérfanos”, además cuentan con una sala de estudio, biblioteca y salas de internet.

En los centros que albergan a población menor de cinco (5) años como los hogares Padre Alfredo, San Lorenzo, Virgen de Fátima y Aldeas Infantiles SOS, las niñas y niños comprendidos en esta edad, reciben estimulación temprana; asimismo, cuentan con los materiales didácticos necesarios..

Los niños mayores de siete (7) años, en su generalidad, asisten a diferentes unidades educativas. Las y los NNAs de los centros Padre Alfredo y Santa Cruz, asisten a establecimientos de educación regular. El Hogar Mano Amiga tiene bajo su responsabilidad el Centro de Educación la Especial para niñas y niños con discapacidad.

Con relación al Bono Juancito Pinto, el o la administradora del centro lo guarda para cuando la o el NNA lo necesite; en los hogares Mano Amiga, José Mercado Aguado-“Los Huérfanos”, Madre Francisca de Casci y Aldeas Infantiles SOS, refieren que se utiliza

para la compra de material escolar de cada NNA. En el Nazaria Ignacia, algunas niñas y adolescentes no reciben el beneficio por falta de documento de identidad.

### ÁREA DE PSICOLOGÍA

Las y los NNAs en los centros verificados cuentan con carpetas individuales en el área psicológica; excepto en el Hogar Madre Francisca de Casci, donde no cuentan de manera permanente con un profesional en Psicología; en el Hogar Don Bosco manejan fichas psicológicas.

Los métodos disciplinarios son aplicados según reglamento interno de cada centro; las sanciones consisten en realizar quehaceres de la casa, limpieza de áreas determinadas y privación de algunas actividades de recreación; también se aplican terapias conductuales, sesiones de orientación psicológica individual y grupal, consejería, talleres educativos y terapia ocupacional.

Los informes psicológicos se remiten al SEDEPOS, en su mayoría, cada tres (3) meses; asimismo, se derivan informes a requerimiento del Juzgado Público en Materia de Niñez y Adolescencia, Juzgados Mixtos, Fiscales de Materia y Defensoría de la Niñez y Adolescencia.

En cuanto al uso de una “Guía de Atención en Psicología” o “Protocolo de Atención”, no se evidenció la existencia de este instrumento en todos los centros.

### ÁREA SOCIAL

Los centros cuentan con las carpetas individuales de cada NNA y la ficha social correspondiente; sin embargo, en Casa María Jacinta y en Aldeas Padre Alfredo, en la revisión de los documentos que constan en los files personales, se observó que faltan órdenes del Juzgado de Materia en algunas carpetas, existiendo sólo la remisión del SEDEPOS.

Las instituciones con las cuales cada hogar tiene un relacionamiento interinstitucional son hospitales, Defensorías de la Niñez y Adolescencia, Juzgados Públicos en Materia de Niñez y Adolescencia, unidades educativas, SEDEPOS, servicios de salud (ProSalud, Caja Nacional de Salud) y otros centros de acogimiento.

Respecto a la cantidad de adopciones, reinserciones, transferencias y reincidencias se tienen los siguientes datos:

Nº	Centro de Acogimiento	Adopciones 2016 - 2017	Reinserciones 2016- 2017	Transferencias 2016 - 2017	Reincidencias
1.	Hogar de Niños Virgen de Fátima	20 (2016 ) 10 (2017) Guarda con fines de adopción	0	0	0

2.	Hogar San Lorenzo	17 en 2016) 5 en 2017	11 en 2016 10 en 2017	22 en 2016 13 en 2017	0
3.	Aldeas de Niños Padre Alfredo	1 en 2016 0 en 2017	2 en 2017	2 en 2016	0
4.	Aldeas Infantiles SOS	4 en 2016 Guarda con fines de adopción	14 en 2016 En trámite 8 en 2017 En trámite	1 en 2016 1 en 2017 adolescente con problemas psiquiátrico	0
5.	Hogar de Niños Santa Cruz	0	4 en 2016 3 en 2017	4 en 2016 5 en 2017 Fugas 40 (2016) y 15 en 2017)	2 en 2016
6.	Hogar de Madre Francisca Casci	0	6 en 2016 0 en 2017	0 en 2016 2 en 2017 Fugas 2 (2016)	1 en 2016
7.	Centro Cuatro Vientos	0	0	0	0
8.	Hogar de la Esperanza	0 en 2016 2 en 2017	3 en 2017	1 en 2017	0
9.	Casa de Acogida Circunstancial y Temporal Mano Amiga	0	39 en 2016 25 en 2017	13 en 2016 27 en 2017 Fugas 18 (2016) 18 en 2017	0
10	Hogar de Niños Don Bosco	0	0	8 en 2017	0

11	Fundación Casa María Jacinta	0	0	Fugas 7 (2017)	
12	Hogar María Inmaculada	0	6 en 2016 0 en 2017	0 en 2016 2 en 2017	1 en 2016
13	Casa de Acogida Nazaria Ignacia	0	2 en 2016 0 en 2017	0 en 2016 1 en 2017 en trámite. Fugas 5	0
14	Instituto José Mercado Aguado – “Los Huérfanos”	0	5 en 2016 2 en 2017	3 en 2016 3 en 2017	0

### INSTITUCIONES REGIONALES INVOLUCRADAS EN LA TEMÁTICA

En el marco de la investigación defensorial se obtuvo respuesta del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz (GADSC), en la que hace referencia a los mecanismos o estrategias a nivel departamental para la atención, cuidado y protección de NNAs en centros de acogimiento y a la implementación de los Programas de Acogimiento Temporal a través de la suscripción de convenios interinstitucionales con centros de carácter privado, a través de los cuales se brinda protección y atención a niñas, niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad social y/o riesgo social. Centros a los cuales el SEDEPOS, en calidad de Instancia Técnica Departamental de Política Social en el departamento de Santa Cruz, delega la guarda de NNAs. Asimismo, se indica que el Programa de Asistencia Social y Familia, a través de sus servicios, desarrolla actividades mediante:

- a) Servicios de acogimiento temporal de NNAs
- b) Servicio de supervisión y seguimiento a entidades de atención
- c) Servicio de reintegración a la familia de origen de NNAs
- d) Servicio de integración a familia sustituta de NNAs
- e) Servicio de promoción, difusión y capacitación sobre los derechos de las NNAs

f) Servicio de asistencia técnica profesional a Juzgado de Familia y Ministerio Público

El GADSC reporta cincuenta y dos (52) centros registrados y acreditados por la Instancia Técnica Departamental de Política Social, destinados a brindar atención a NNAs que se encuentren en situación de vulnerabilidad social y/o riesgo social.

En el departamento de Santa Cruz existen quince (15) centros de naturaleza privada, registrados y acreditados por la Instancia Técnica de Política Social, que brindan atención a NNAs que se encuentran en situación de vulnerabilidad social y/o riesgo social por situación de calle o con problemas de alcohol o adicción a drogas.

Para el control y supervisión de los centros de acogimiento, el Programa de Asistencia Social y Familia, a través del Servicio de Supervisión y Seguimiento a Entidades de Atención, dependiente del SEDEPOS, realiza verificaciones con el objetivo de garantizar el goce y ejercicio pleno de los derechos de las NNAs bajo tutela extraordinaria en acogimiento temporal.

El Servicio de Supervisión y Acogimiento, cuenta con un equipo técnico interdisciplinario, conformado por una (1) trabajadora social, un (1) psicólogo, un (1) médico y una o un (1) nutricionista y un (1) abogado, quienes realizan las evaluaciones correspondientes de acuerdo a su especialidad.

La periodicidad de las supervisiones, seguimientos y verificaciones por el equipo técnico multidisciplinario, se efectúan una vez por gestión. En anteriores gestiones informaron que se realizaba dos veces por año; sin embargo, al haberles recortado presupuesto, se redujo el equipo técnico, por consiguiente las inspecciones. Indican que además ejecutan verificaciones no programadas de acuerdo a la necesidad y eventualidades emergentes.

En el caso de centros de acogimiento no acreditados, el Servicio de Supervisión y Seguimiento a Entidades de Atención procede a la inspección de las instalaciones, medios técnicos y operativos, posteriormente, eleva el informe técnico de forma favorable o con las recomendaciones y observaciones pertinentes, este documento constituye requisito para el trámite de acreditación.

Si la entidad no acreditada tuviera a NNAs albergados de manera irregular, según la gravedad del caso, se demanda a obtener la respectiva acreditación bajo conminatoria de cierre respectivo; si se advierte vulneración de derechos, se procede a la suspensión correspondiente, y retiro de las y los NNAs en coordinación con la DNA del municipio, remitiendo antecedentes a las autoridades competentes.

En cuanto a las medidas para garantizar la calidad, profesionalidad e idoneidad del personal que es contratado para la atención en los centros de acogimiento, el GADSC refiere que las entidades de atención que brindan acogimiento temporal a NNAs en situación de vulnerabilidad social y/o riesgo social, son de carácter privado; a excepción del Centro de Implementación “Los Cuatro Vientos”; por consiguiente, realizan las contrataciones de su personal de forma directa, determinando los mecanismos y criterios de selección, contratación y evaluación, así como también, capacitaciones y actualizaciones de sus recursos humanos de acuerdo a su naturaleza institucional. Asimismo, a través del equipo técnico multidisciplinario de Supervisión y Seguimiento, realizan la valoración del personal mínimo o básico para su apertura y funcionamiento.

El GADSC a través del Programa de Asistencia Social y Familia del Servicio de Promoción, Capacitación y Difusión de los Derechos de NNAs y la Familia, informa que en el marco de su Programa Operativo Anual–POA, desarrollan talleres de capacitación y actualización al personal técnico-operativo de entidades de atención, actividades que se imparten por áreas de intervención (trabajo social, psicología, salud, nutrición, educación) y en aspectos técnicos, metodológicos, instrumentales, procedimentales, directrices, lineamientos y mecanismos de coordinación, que favorezcan a un mejor desarrollo y atención integral a NNAs que se encuentran bajo tutela extraordinaria; sin embargo, no se cuenta con un documento técnico cuya denominación sea “Plan” o Programa” de capacitación y actualización técnica permanente, cuyo destinatario sean los centros de acogimiento.

Respecto a la asignación de presupuesto para el funcionamiento y mantenimiento de los centros de acogimiento, la Gobernación señala que el Programa de Asistencia Social y Familia presupuesta recursos directos a través de becas asistenciales de alimentación, educación, productos farmacéuticos y medicamentos básicos, productos de limpieza e higiene personal, vestido, servicios básicos de agua, luz y gas; además de la contratación de recursos humanos. De manera indirecta se designa presupuesto en la ejecución de capacitaciones y actualizaciones con los diferentes equipos técnicos, operativos, de servicio y voluntarios.

Con relación a las adopciones, reinserciones familiares y transferencias de NNAs de los respectivos centros de acogimiento, la instancia departamental señala que cuenta con el Sistema Informático “Registro único de Acogimiento Temporal de NNAs” RUAT-NNAs.

Sobre la reinserción familiar, el Programa de Asistencia Social y Familia ha creado el Servicio de Reintegración a la Familia de Origen de NNAs, que está compuesto por dos equipos multidisciplinarios, conformados por dos (2) psicólogos, dos (2) trabajadores sociales, un (1) médico y dos (2) abogados, que tienen la tarea de realizar el trámite administrativo y posterior representación legal ante estrados judiciales en los casos de reintegración a la familia de origen.

Así también, se ha implementado el Servicio de Restitución del Derecho a la Familia a través de la integración a la familia sustituta; el cual está compuesto por un equipo multidisciplinario de dos (2) psicólogos, dos (2) trabajadores sociales, un (1) profesional médico y un (1) abogado. Este Servicio debe ejecutar programas de guarda, tutela, adopción nacional e internacional, además de realizar el seguimiento post-adoptivo.

Para la detección y denuncia de casos de violencia contra NNA en situación de acogimiento, el Programa de Asistencia Social y Familia, a través del Servicio de Supervisión y Seguimiento a Entidades de Atención, tiene la misión de supervisar a las instituciones públicas o privadas, a las cuales se les delega la guarda de NNA sujeto de tutela extraordinaria, debiendo resguardar la integridad física, psicológica, social y nutricional de esta población; al efecto, realiza las inspecciones periódicas a los diferentes centros. Asimismo, dicha instancia recibe denuncias de personas particulares o públicas sobre sospecha de vulneración de derechos de NNAs institucionalizados y en caso de encontrarse indicios de violencia física, psicológica o sexual, se procede a poner a conocimiento de la DNA más cercana al centro de acogimiento.

Sobre las denuncias atendidas en la instancia departamental, hace referencia a la presentada por el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, por la transferencia

de treinta y tres (33) NNA que realizó Aldeas Padre Alfredo, sin contar con autorización del Juzgado Público de Materia en Niñez y Adolescencia ni de la DNA de San José de Chiquitos; al efecto, intervinieron solicitando el informe de la situación de las y los NNAs institucionalizados en dicho centro; posteriormente, realizaron la supervisión respectiva, no encontrándose ningún caso de maltrato ni hacinamiento, ya que la transferencia se debió a la creación de otro centro para la enseñanza y aprendizaje modelo; y por último, se efectuó el seguimiento correspondiente.

Por otro lado, la autoridad departamental de manera textual señala: *“Cabe indicar que es cierto y evidente que no puede oponerse ningún tipo de reserva al Defensor del Pueblo, respecto a la información contenida por las instituciones públicas y privadas conforme lo dispuesto en el numeral 4 del Artículo 222 de la Constitución Política del Estado; sin embargo, en lo que atañe a la remisión de actuados es necesario que se cuenta con la autorización del órgano judicial y del ministerio público; sin la cual no podríamos brindar la documentación requerida conforme lo establece el artículo 144 de la Ley N° 548, por lo cual, solicitó a la repartición requirente remita su pretensión de manera directa en cada caso en particular ante los juzgados públicos en materia y fiscales de materia respectivos”*.

En cuanto a la respuesta del Gobierno Autónomo Municipal de Santa Cruz (GAMSC), éste informa que con el propósito de precautelar los derechos de las NNAs en situación de acogimiento, tiene instalada una mesa técnica interinstitucional entre la DNA, jueces públicos de niñez y adolescencia y el Servicio de Políticas Sociales, instancias con las que se realizan visitas periódicas a los centros de acogimiento circunstanciales.

En estas inspecciones se identifican a NNAs que se encuentran en situación de adopción para informar formalmente a la Instancia Técnica Departamental de Política Social; así como conocer casos de filiación judicial y otras establecidas por la Ley N° 548.

En cuanto al registro del tiempo de permanencia de NNAs en centros de acogimiento temporal y permanente, la Dirección de Género y Asuntos Generacionales cuenta con un registro de las demandas de riesgo social presentadas ante los Jueces Públicos de la Niñez y Adolescencia; asimismo, fiscaliza y hace seguimiento para definir la situación jurídica de las y los NNAs, ya sea para efectuar procesos de filiación judicial, extinción de autoridad y/o reinserción familiar.

Sobre las acciones y medidas para garantizar la calidad, profesionalidad e idoneidad, del personal que es contratado para la atención en los centros de acogimiento temporal, dependientes del Municipio y DNAs, la instancia municipal señala que no tiene tuición sobre los citados centros; con relación al personal de la DNA, en cumplimiento de lo establecido en el inciso c) del Artículo 184 de la Ley N° 548, anualmente realiza convocatoria pública con todos los requisitos mínimos para la contratación de profesionales abogados/as, psicólogos/as y trabajadores/as sociales, la publicación la realiza en un órgano de prensa a nivel nacional, procede a la respectiva evaluación de los currículos vitae y selecciona a los mejores profesionales, los cuales son sometidos a exámenes de competencia y tests psicológicos para determinar el tipo de personalidad, pruebas que son relevantes para determinar la idoneidad para el cargo al que postulan.

La Dirección de Género y Asuntos Generacionales asiste a toda las convocatorias de capacitación y actualización que realiza el Ministerio de Justicia, a través del Viceministerio de Igualdad de Oportunidades, en materia de niñez y familia, siendo éstas

replicadas en todas las jefaturas dependientes de la Dirección de Género y Asuntos Generacionales, como es la Defensoría de la Niñez y los Servicios Legales Integrales Municipales (SLIM).

En cuanto a los equipos interdisciplinarios exclusivos de las DNAs, el Gobierno Municipal indicó que cuenta con equipos interdisciplinarios compuestos por un (1) psicólogo, un (1) trabajadora social y un (1) abogado. Cada distrito cuenta con un equipo de trabajo, además de varios equipos en la oficina central.

En relación a las adopciones y reinserciones familiares se tiene el siguiente detalle

<b>AÑO</b>	<b>REINSERCIÓN FAMILIAR</b>	<b>ADOPCIÓN NACIONAL</b>	<b>GUARDA CON FINES DE ADOPCIÓN</b>
<b>2016</b>	43	22	31
<b>2017</b>	35	2	27
<b>Total</b>	78	24	58

Se aclara que los procesos de reinserción familiar, por las competencias propias establecidas en el CNNA, corresponden a la Instancia Técnica Departamental de Política Social, dependiente del Gobierno Departamental. La DNA se limita a su participación en las audiencias para verificar si corresponde que la o el NNA sea reinsertada/o a su familia, precautelando que se cumplan todas las medidas de protección hacia el o la menor.

Sobre las medidas, mecanismos, protocolos de detección y tratamiento de hechos de violencia de NNAs que permanecen en centros de acogimiento temporal y permanente, el Gobierno Municipal indica que todos los hogares de acogida, por competencias establecidas en la Ley N°548, dependen directamente del Gobierno Autónomo Departamental a través del Servicio Departamental de Políticas Sociales (SEDEPOS), quienes asumen la tutela extraordinaria de toda NNA que son ingresados a los centros de acogida como medidas de protección.

Asimismo, la Dirección de Género y Asuntos Generacionales, de manera coordinada con las instancias correspondientes, cuando identifica un caso ya sea de violencia o abuso sexual, tomando las acciones y medidas de protección que correspondan a cada caso, protege a la víctima a través de los equipos multidisciplinarios de la DNA; asimismo, busca sanción para el agresor por medio de los equipos interdisciplinarios de los Servicios Legales Integrales Municipales (SLIM). En ese sentido, permanentemente se realizan fiscalizaciones en coordinación con las diferentes instituciones involucradas en la temática: Jueces Públicos de la Niñez y Adolescencia y SEDEPOS.

## MESAS DE TRABAJO DNA Y SEDEGES

En la mesa de trabajo desarrollada a instancias de la Delegación Departamental de la Defensoría del Pueblo de Santa Cruz, en la que se trataron diferentes temáticas, una fue referida al personal. En ese marco, se tiene que la DNA, actualmente, cuenta con cinco (5) equipos de profesionales, compuestos por un (1) trabajador social, un (1) abogado y un (1) psicólogo, de los cuales uno (1) se encuentra destinado a adopciones.

En tanto, el Gobierno Autónomo Departamental cuenta con tres (3) equipos multidisciplinarios donde existen cuatro (4) psicólogos, cinco (5) trabajadoras sociales, un (1) abogado. Por mes atiende doce (12) adopciones y doce (12) reintegraciones en promedio.

La DNA y SEDEPOS requieren incrementar mayor personal, el que tienen es insuficiente para cubrir el trabajo demandado; incluso, falta personal en la parte de terapias de apoyo y de motivación, tanto a NNAs como al personal de los centros.

El SEDEPOS cuenta con flujogramas de diferentes procedimientos, basados en la Ley N° 548 y el Decreto Supremo N° 2377:

1. Reintegración Familiar
2. Procedimiento de Orden de Visita
3. Procedimiento de Evaluación de la Medida de Protección en los Centros de Acogimiento
4. Procedimiento de Visita de NNA al Centro de Reintegración Santa Cruz – Palmasola
5. Procedimiento de Derivación Psicológica y Procedimiento para Determinación de idoneidad - guarda con fines de Adopción Nacional
6. Procedimiento para Determinación y Aptitud – Tutela Ordinaria
7. Proceso de Acreditación de Adoptabilidad de NNAs con Situación Jurídica Definida
8. Asistencia Técnica por Orden Judicial y Requerimiento del Ministerio Público
9. Procedimiento de Ingreso
10. Procedimiento de Transferencia
11. Procedimiento de Egreso (Fuga – Abandono del Centro de Acogimiento)
12. Proceso de Supervisión
13. Proceso de Seguimiento
14. Proceso de Verificación

Conforme lo establecido por el SEDEPOS, el Procedimiento de Reintegración Familiar establecido, inicia en el centro de acogimiento, cuando la o el NNA se encuentra bajo tutela extraordinaria en acogimiento temporal; para solicitar la reintegración familiar, el “usuario” debe realizar la solicitud a la Instancia Técnica Departamental de Política Social (Programa de Asistencia Social y Familia), el abogado(a) de dicha instancia realizará la revisión y análisis pertinente, si procede, derivará el caso al trabajador(a) social y al psicólogo(a) para la evaluación social y psicológica, y elaboración del informe correspondiente. Con dicha documentación, el abogado(a) realizará la solicitud de audiencia al Juzgado Público en Materia de Niñez y Adolescencia, donde se fijará día y hora de audiencia, en la que se valorará el egreso de la o el NNA.

Si la reintegración familiar es favorable, la autoridad jurisdiccional emitirá la orden de egreso respectiva, la misma que será registrada en la Instancia Técnica Departamental de Política Social y derivada a los solicitantes (centro de acogimiento).

Si el trámite de reintegración familiar fuera desfavorable, se remitirán los antecedentes nuevamente al abogado/a de la Instancia Técnica Departamental de Política Social para su análisis de procedencia.

El trámite de reintegración dura entre uno (1) a tres (3) meses, los casos son evaluados cada tres (3) meses; si los padres, por ejemplo, en los primeros tres meses demostraron interés, se solicita a la autoridad judicial que les amplíe el periodo de visita.

Cuando los padres realizan la solicitud de reintegración familiar, el trámite se simplifica, si existen hechos de violencia física o psicológica, se requiere un periodo terapéutico para la o el NNA, lo que llevará mayor tiempo, además los padres deben participar de terapias, las que pueden ser impartidas por la Gobernación.

La DNA tiene un Sistema de Registro de Ingreso de cada NNA a los centros de acogimiento; la Gobernación, por su lado, cuenta con el sistema informático personal de cada niño o niña, que contabiliza por día su permanencia, este sistema se denomina RUAT-NNA.

Entre las funciones de la DNA, está el identificar la situación de adoptabilidad de NNAs en los centros de acogimiento.

El SEDEPOS es la instancia que realiza supervisiones periódicas a cargo de su equipo multidisciplinario de supervisión y seguimiento, mensualmente supervisan entre 12 a 14 centros promedio.

Uno de los obstáculos con el que tropieza la instancia departamental, es el poco interés de los padres/madres, que se niegan a asumir las obligaciones con los hijos o hijas, en tanto consideran que las condiciones del centro son mejores de las que pueden ofrecer a sus hijos, incluso, conciben a los centros de acogimiento como un internado para corregir problemas de disciplina de sus hijos e hijas

Otra de las dificultades con la que tropiezan, es el criterio de jueces o juezas de provincia, que avalan el ingreso de NNAs por carencia de recursos económicos en las familias y falta de unidades educativas y de formación en el área rural.

#### CUADRO DE INFORMACIÓN - SEDEPOS

<b>AÑO</b>	<b>GUARDA CON FINES DE ADOPCIÓN</b>	<b>REINSERCIÓN FAMILIAR</b>
<b>2016</b>	35	123

<b>2017</b>	21 (agosto)	225 (solicitudes)
<b>Total</b>	56	348

**CUADRO DE INFORMACIÓN - DNA**

<b>AÑO</b>	<b>FILIACIÓN JUDICIAL</b>	<b>REINSERCIÓN FAMILIAR</b>	<b>GUARDA CON FINES DE ADOPCIÓN</b>	<b>ADOPCIÓN NACIONAL</b>	<b>EXTINCIÓN DE AUTORIDAD</b>
<b>2016</b>	43	164	31	22	8
<b>2017</b>	35	42 (abril)	19 (abril)	12 (abril)	1 (abril)
<b>Total</b>	78	206	50	34	9

**CENTROS DE ACOGIMIENTO EN BENI**

Los centros de acogimiento verificados en el departamento de Beni fueron siete (7):

<b>Nº</b>	<b>Centro de Acogimiento</b>	<b>Varones NNAs</b>	<b>Mujeres NNAs</b>	<b>Edad NNAs</b>	<b>Cantidad de personal</b>	<b>Acreditación</b>
1	Centro Educativo Integral Chetequiye (Trinidad)	15	0	9 a 18 años	20	NO

2	Hogar de Niñas Trinidad (Trinidad)	4	6	0 a 12 años	30	NO
3	Esperanza (Trinidad)	0	14	12 a 18 años	15	NO
4	Centro Transitorio Angélica (Riberalta)	3	2	0 a 18 años	8	NO
5	Cristo Salva (Riberalta)	14	8	4 a 18 años	6	NO
6	Casa Segura (Riberalta)	18	7	5 a 19 años	4	Sí (20/11/2009)
7	Hogar Andrea de Esperanza de Alegría (Guayamerín)	36	26	1 a 19 años		Sí (17/05/2011)

Fuente: Verificación Defensorial y Respuestas remitidas por las instituciones.

### CONDICIONES FÍSICAS

En cuanto a las condiciones físicas de los centros, se tiene que todos cuentan con servicios básicos de agua potable, alcantarillado y luz, excepto en los centros de Riberalta, Cristo Salva y Casa Segura, los cuales cuentan con agua de noria y pozo séptico. Se abastecen de GLP a través de garrafa; con excepción del Centro Transitorio Angélica (Riberalta); ninguno cuenta con servicio de internet.

Todos los centros cuentan con camas y/o cunas necesarias en relación al número de NNAs; los dormitorios de las educadoras se encuentran separados de las y los NNAs, excepto en tres (3) centros (Educativo Integral Chetequije, Hogar Niñas de Trinidad y Centro Transitorio Angélica), donde las educadoras tienen sus camas en los dormitorios de las y los NNAs. Los dormitorios en el Centro Transitorio Angélica no tienen ventilación, ventanas ni iluminación, y hace falta realizar mejoras a las condiciones.

Los hogares Andrea de Esperanza de Alegría y Cristo Salva están organizados en tres (3) viviendas, en las que todas las y los NNAs viven juntos.

Los ambientes para juegos o recreación, en general son salas y canchas; excepto en el Centro Transitorio Angélica (Riberalta) en cuyo patio sólo quedan fierros.

En la mayoría de los centros, los baños cuentan con duchas y artículos de higiene personal de las y los NNAs; excepto en el Transitorio Angélica (Riberalta), donde no

existen duchas ni material de higiene en los baños, los inodoros no tienen tapa protectora ni tampoco existen baños diferenciados por sexo; en el caso del Centro Casa Segura, hay letrinas, en Cristo Salva (Riberalta) la infraestructura de los baños se encuentra deteriorada por falta de mantenimiento y el material de higiene personal es compartido; el Hogar Andrea de Esperanza de Alegría cuenta con un baño y ducha exclusivo para educadoras.

De los siete (7) centros verificados; ninguno cuenta con extintores contra incendios, excepto el Hogar Andrea de Esperanza de Alegría que cuenta con uno en cada vivienda, oficina y caseta; sólo tres (3) centros (Educativo Integral Chetequije, Hogar de Niñas Trinidad y Esperanza) cuentan con cámaras de seguridad; aunque en este último ninguna cámara está en funcionamiento; en el Cristo Salva no existe control de ingreso a personas ajenas, no existen ambientes diferenciados para NNAs que enfrentan diferentes problemáticas (trata y tráfico, violencia sexual y otros), excepto el Centro Educativo Integral Chetequije que reportó que cuenta con un dormitorio para personas con discapacidad.

Ninguno de los centros visitados tiene buzones de reclamos o quejas que sean accesibles a las niñas, niños y adolescentes.

## **RECURSOS HUMANOS**

En cuanto a los recursos humanos, se evidenció que cuentan con el personal suficiente para la atención de NNAs, y que se reglamentan por la normativa interna; excepto el Centro Cristo Salva; el Centro Esperanza refiere que le hace falta una educadora para PcD.

En Casa Segura, las y los NNAs cuentan cada uno con una carpeta individual de registro.

Respecto al grado de instrucción de las educadoras y la modalidad de selección para su contratación, no existe exigencia en el grado de instrucción, como requisito mínimo se les solicita que sean por lo menos bachilleres; y su ingreso se da directamente a través del SEDEGES; la documentación requerida son los certificados SIPPASE y REJAP; en el Hogar Andrea de Esperanza de Alegría, solicitan que sean cristianos.

Los centros cuentan con personal de apoyo, en Esperanza y Angélica hay serenos, y adicionalmente, en este último centro, hay voluntarios de la carrera de Pedagogía de la universidad estatal.]

Respecto de la clasificación de NNAs en el Centro Transitorio Angélica, Cristo Salva, Casa Segura, Hogar Andrea Esperanza y Alegría, Esperanza y Chetequije, no existe ningún criterio, por lo que varones, mujeres, adolescentes y niños viven juntos; en el caso del Hogar de Niñas Trinidad, se realiza la clasificación sólo por sexo. No existe atención diferenciada de NNAs que ingresaron por problemáticas de violencia sexual, trata y tráfico o abandono, excepto en el Hogar de Niñas Trinidad y Centro Esperanza, que brindan una atención especial, adicionalmente, en este último centro, las y los NNA en esta situación, duermen en una habitación separada.

En los centros se verificó la existencia de NNAs con discapacidad (PcD), con mayor recurrencia se presenta la discapacidad intelectual como en los centros Esperanza y Cristo Salva, en este último, además, acogen a tres (3) niños con discapacidad auditiva; y en el Hogar de Niñas de Trinidad son tres (3) niñas con discapacidad física.

En cuanto a los métodos de disciplina, tres (3) de los centros de acogida en Trinidad (Chetequije, Esperanza y Hogar de Niñas Trinidad) refieren que tienen reglamentos internos, en los reglamentos del Centro de Infractoras Esperanza y Hogar de Niñas

Trinidad, describen las conductas que constituyen faltas y sus respectivas sanciones; en el caso del Centro de Infractoras Esperanza, existe una clasificación de faltas, en leves y graves, para las primeras, las sanciones son acumulativas y van desde el aseo de baños hasta el mantenimiento de los talleres o cualquier otro ambiente; en cambio, para las faltas graves, las sanciones son la suspensión temporal de actividades, aislamiento e informe al Juzgado de Niñez y Adolescencia, tomando en cuenta el tipo de centro que es; respecto de las sanciones establecidas en el Reglamento Interno del Hogar de Niñas Trinidad, éstas se aplican de acuerdo a la cantidad de llamadas de atención; si la falta es grave, la sanción más fuerte es la del aislamiento de la población, intervención disciplinaria y sanciones por áreas específicas en relación a la falta cometida.

En el caso de los cuatro (4) centros restantes (Centro Transitorio Angélica, Cristo Salva, Casa Segura y Hogar Andrea Esperanza y Alegría), sus administradores reportan que la medida disciplinaria común es la restricción a alguna actividad que les guste a las y los NNAs.

### **ÁREA SALUD**

El Hogar Andrea de Esperanza de Alegría cuenta con un registro general de atención en salud y se tiene un historial clínico individualizado de cada NNA.

Los centros verificados en la ciudad de Trinidad tienen un área o servicio de salud en el hogar, donde realizan las atenciones médicas, a diferencia de las ciudades de Riberalta y Guayaramerín, en los que no existen; en el Hogar de Niñas Trinidad cuentan con un policonsultorio dependiente del SEDEGES. La cantidad de carpetas de salud guardan relación con el número de NNAs registrados en los centros Hogar Niñas Trinidad, Casa Segura y Hogar Andrea de Esperanza de Alegría.

Los centros en la ciudad de Trinidad cuentan con una enfermería, adicionalmente, en el policonsultorio del Hogar de Niñas Trinidad, existen médicos del SEDEGES. No existen turnos para la atención en el servicio de enfermería, tampoco los hay en el policonsultorio del Hogar de Niñas de Trinidad; en los otros seis (6) centros (Educativo Integral Chetequije, Esperanza, Transitorio Angélica, Cristo Salva y Casa Segura) llevan a las y los NNAs al centro de salud más cercano o al hospital.

De acuerdo a la información proporcionada por los administradores de cada hogar, existen visitas médicas a los centros como es el caso del Transitorio Angélica, Cristo Salva, Esperanza y Hogar de Niñas Trinidad.

En los centros que tienen servicio de enfermería, no cuentan con los equipos para la atención, salvo en el Hogar Andrea de Esperanza de Alegría que tiene tallímetro e instrumentos para medir la presión.

En la revisión de los medicamentos se evidenció que en el Centro Educativo Integral Chetequije se encontraban con fechas vencidas y no tenía botiquín; a diferencia del resto de los centros, donde tenían los medicamentos con fechas vigentes y botiquines.

Los controles médicos a NNAs varían, en el centro Cristo Salva, se lo realiza una vez al año, pero en el Hogar de Niñas Trinidad, se hacen dos (2) veces al mes.

### **ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN**

La alimentación que reciben las y los NNAs son cinco (5) comidas: desayuno, merienda de media mañana, almuerzo, merienda de media tarde y cena; en el centro Casa Segura, sólo reciben tres (3) comidas: desayuno, almuerzo y cena. El menú se encuentra en un lugar visible. En dos (2) de los centros (Hogar Andrea de Esperanza de Alegría Cristo

Salva), el menú es general para todos los y las NNAs; en los hogares Niñas Trinidad y Andrea de Esperanza de Alegría existen menús diferenciados para bebés y, adicionalmente, en el Hogar Andrea de Esperanza de Alegría los niños pequeños reciben alimentos complementarios y leche adicional.

El comedor en la mayoría de los centros son espacios destinados a ese fin; respecto del almacenamiento de los víveres frescos y secos, se lo realiza en un ambiente apartado. En Riberalta no existe un almacenamiento adecuado y en el centro Cristo Salva se encontraron alimentos con fechas vencidas y con “gorgojos”.

Los hogares cuentan, en general, con una cocinera; no tienen carnet sanitario y, menos, carnet de manipulación de alimentos.

En la visita realizada a las cocinas de los centros, éstas se encontraban limpias y con los utensilios en sus debidos lugares; en cuanto a la ropa de trabajo, sólo se evidencia en algunos centros mandiles de las cocineras y gorras.

### **ÁREA EDUCACIÓN**

En cuanto al de seguimiento educativo, en cuatro (4) centros (Casa Segura, Hogar Andrea de Esperanza de Alegría, Chetequije y Hogar de Niñas Trinidad) existen carpetas de registro; los ambientes de estudio son adecuados en su mayoría, algunos son comedores y a la vez salas de estudio con mesas y sillas suficientes de acuerdo a la edad; el Hogar Andrea de Esperanza de Alegría tiene sus propias aulas.

En los centros donde existen niños menores de cinco (5) años, éstos reciben estimulación temprana; los mayores de siete (7) años asisten a diferentes unidades educativas, se les dota de material con presupuesto del SEDEGES; sin embargo, de acuerdo a los administradores de los centros Cristo Salva, Casa Segura y Hogar Andrea de Esperanza de Alegría, el material escolar es entregado directamente por cada centro.

En cuanto al Bono Juancito Pinto, la psicopedagoga o responsables del cada centro guían las compras realizadas por los y las NNAs; en el caso del Centro Transitorio Angélica, no se tuvo ningún caso.

### **ÁREA DE PSICOLOGÍA**

En los hogares Casa Segura, Cristo Salva, Chetequije, Esperanza y Centro Transitorio Angélica no cuentan con carpetas de los NNA para su seguimiento psicológico, a diferencia de los centros Andrea de Esperanza de Alegría y Niñas Trinidad, que sí la tienen.

Los métodos disciplinarios que más se utilizan son la reflexión, separación del grupo, ejercicios físicos, restricción de actividades recreativas y tareas del hogar; en el centro Casa Segura se les sanciona quitándoles la pelota.

La mayoría de los centros no cuentan con psicólogos, excepto en el Hogar de Niñas Trinidad, en el que los informes psicológicos se realizan una vez al mes y, adicionalmente, aplican un protocolo.

### **ÁREA SOCIAL**

De los siete (7) centros verificados, cuatro (Hogar Andrea de Esperanza de Alegría, Chetequeji, Hogar Niñas Trinidad y Esperanza) cuentan con las carpetas de cada NNA.

Las instituciones con las cuales cada Hogar tiene un relacionamiento interinstitucional son hospitales, las Defensorías de la Niñez, Juzgados de Niñez y Adolescencia, SEDUCA, centros educativos, Ministerio Público, CEPAT y otros.

Respecto a la cantidad de adopciones, reinserciones, transferencias y reincidencias se tienen los siguientes datos:

Nº	Centro de Acogimiento	Adopciones 2016 - 2017	Reinserciones 2016- 2017	Transferencias 2016 - 2017	Reincidencias
1	Centro Educativo Integral Chetequije (Trinidad)	0	3	0	0
2	Hogar de Niñas Trinidad (Trinidad)	2 en 2017	56	2	0
3	Esperanza (Trinidad)	0	1 en 2017	3	0
4	Centro Transitorio Angélica (Riberalta)	1	1	0	1
5	Cristo Salva (Riberalta)	0	3 en 2017	0	1
6	Casa Segura (Riberalta)			0	0
7	Hogar Andrea de Esperanza de Alegría (Guayaramerín)	0	0	0	0

#### INSTITUCIONES REGIONALES INVOLUCRADAS EN LA TEMÁTICA

La respuesta del Gobierno Autónomo Municipal de Trinidad (GAMT), señala que las Defensorías de la Niñez y Adolescencia brindan un servicio municipal gratuito de

protección y defensa socio jurídica, constituyéndose en la instancia promotora que vela por la protección y el cumplimiento de los derechos de las y los NNAs de cada municipio.

Con la finalidad de proteger, promover y defender los derechos de la niñez y adolescencia, el 20 de julio de 1998 fue creada la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, como una unidad organizacional más del municipio de Trinidad–Cercado, brindando desde ese momento un servicio permanente y gratuito en la protección de los derechos de NNAs del municipio.

En este marco legal y para poder garantizar estos derechos fundamentales, se vio la necesidad de dividir el trabajo en áreas:

- Área jurídica: 4 abogadas
- Área psicoafectiva: 1 psicólogo
- Área social: 1 trabajadora social
- Área de atención y seguimiento de casos: 4 promotoras sociales
- Encargada de archivos
- Encargada del SID (Sistema de Información con Defensorías)
- Secretaria de recepción de casos
- Chofer

Al respecto, informan que durante el año 2016 y primer semestre de 2017, se han registrado y atendido con todo el equipo multidisciplinario, doscientos trece (213) casos nuevos de violencias contra niños, niñas y adolescentes y veintitrés (23) reingresos, haciendo un total de doscientos treinta y seis (236) casos, los mismos que han sido atendidos con calidad, calidez y velando siempre el interés superior del niño, niña y adolescente, así como a su entorno familiar, tratando de dar solución más favorable y conveniente para el núcleo familiar.

De los reingresos, varios ya fueron derivados a las distintas instituciones que trabajan con la misma temática: Fiscalía, Unidad de Asistencia Social (hogares de NNAs), Servicios Legales Integrales, Juzgados Públicos de la Niñez y Adolescencia, juzgados de instrucciones de familia, etc.

Si bien la Defensoría de la Niñez y Adolescencia de Trinidad ha sido blanco de quejas, señalan que muy pocas de ellas han sido fundamentadas, haciendo énfasis que son conscientes que deben trabajar constantemente en mejorar el trato y el servicio que se le ofrece a la población, como se lo ha estado haciendo, dado que entendemos que se debe ser consciente del compromiso que uno adquiere con este sector, que es uno de los más vulnerables de la población.

En el área de seguimiento, la DNA se encuentran trabajando cuatro (4) promotoras sociales capacitadas para atención y seguimiento de casos, con conocimientos de la Ley Nº 548, así como también en conciliación, ya que de acuerdo a lo que refieren, es una instancia conciliadora y de apoyo a la familia integral.

El trabajo específico que realizan las promotoras sociales es:

- Llenado de la ficha de registro de denuncia.
- Emitir citaciones para llevar a cabo las audiencias conciliatorias, siempre que no sea delitos de orden público como violaciones, estupro, abuso sexual, maltrato en cualquiera de sus formas.
- Realización de audiencias conciliatorias y derivar la carpeta a las áreas legal, psicológica y social, para dar un enfoque general en las causas y tomar

determinaciones objetivas y favorables al o la NNA, que se encuentra involucrado en el problema, buscando siempre el Interés Superior del Niño/a y Adolescentes.

De la misma manera, señalan que la tipología más relevante en este semestre es la de orientación y/o apoyo integral, así como la de asistencia familiar, conflicto de guarda; la desintegración familiar y el abandono de uno de los progenitores, son la causa primordial para el elevado índice de casos de asistencia familiar y conflicto de guarda. Mencionan que estos últimos casos son conciliados en un 90%, siempre tomando como parámetro, el interés superior del niño/a o adolescente.

Dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 188 de la Ley N° 548, señalan que se abocan a la restitución del derecho vulnerado, convirtiéndose en promotoras legales de los NNAs como resultado la atención de los siguientes casos, que fueron remitidos a los estrados judiciales donde se encuentra la Defensoría como Denunciante o coadyuvante de los distintos procesos.

Asimismo, los abogados señalan su participación constante en audiencias en los diferentes juzgados donde radican las causas de los menores, así como la presentación de denuncias, demandas y memoriales, dependiendo el caso que está siendo llevado.

Respecto del trabajo social, dentro de las oficinas de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, señalan que se encuentran abocados al estudio y a la propuesta de solución de los problemas sociales que cubren las dificultades dentro del área de acción de la niñez y adolescencia, realizando actividades específicas tales como:

- Visitas domiciliarias
- Visitas de verificación
- Coordinación con otras instituciones, como Hospital Materno Infantil, Unidades Educativas, centros de salud, guarderías y otros.
- Informes sociales.
- Informes de visita.
- Informes psicosociales, que se realizan en coordinación con el profesional responsable de psicología.

De acuerdo al tipo de atención o intervención, desde el área psicoafectiva refieren que se atienden los casos de acuerdo a la tipología y a las denuncias que reciben en la DNA, o por derivaciones de instancias judiciales y policiales, como entrevistas preliminares y/o clínicas, a niños, niñas y adolescentes; entrevistas con los padres o tutores; valoraciones por diferentes tipologías; orientaciones a NNAs; orientación a padres o tutores. Asimismo, se ha realizado la conciliación entre partes, generalmente, entre padres cuando se encuentran en conflicto de guarda o asistencia familiar, y varios informes de requerimiento judicial o fiscal.

La atención psicoafectiva y jurídica es permanente en los casos de violación, estupro, abuso deshonesto, maltrato físico y psicológico, conflictos de guarda, etc., los cuales ameritan este tratamiento.

Recalcan que todo el personal que compone la Defensoría de la Niñez y Adolescencia trabaja horas extras en turnos diarios y las abogadas en turnos de fines de semana para las audiencias cautelares, que muchas veces se presentan sábados y domingos.

También señalan que se ha realizado un trabajo de coordinación con unidades educativas; el acompañamiento a niños niñas y adolescentes en declaraciones, a

denunciar en instancias legales correspondientes como la FELCC, FELCV y en la Fiscalía; acompañamiento a médico forense; también han realizado la recuperación de niños, niñas y adolescentes por diferentes tipologías.

De igual forma, establecen que es importante mencionar, como parte del trabajo y la labor de la DNA, que han mantenido reuniones con la Defensoría del Pueblo, el Hospital Materno Infantil, la FELCV, el Juzgado de la Niñez y Adolescencia de la capital, además de responsables de los centros de acogida del departamento, como son el Hogar de Niñas Trinidad, Centro Integral Chetequije, Centro Esperanza, Centro Mana (de manera mensual) y el CEPAT.

Señalan, asimismo, que han respondido informes que fueron solicitados por la Defensoría del Pueblo, en los plazos establecidos; el personal ha asistido a cursos y talleres de capacitación para las labores que exige el puesto laboral que ocupan; realizan constantes batidas a las casas de internet, lenocinios, bares y cantinas, trancas y terminales de viajes, en coordinación con la Guardia Municipal e Intendencia, personal de la FELCV, Radio Patrullas 110 y, en una ocasión, con la institución defensorial.

Resaltan como una importante actividad, la que realizaron en los hogares de acogida del departamento con una inspección en compañía del Juez Público de la Niñez y Adolescencia, la Dra. Erika Melgar, actividad que tienen planificada realizar por lo menos dos veces en el semestre.

La respuesta del Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta (GAMR), respecto a las inspecciones a los centros de acogimiento temporal y permanente, para precautelar los derechos de NNAs, señala que no se cuenta con un cronograma de visitas porque la Defensoría de Género y Asuntos Generacionales asume que el único centro que debería estar bajo su responsabilidad es el Hogar Angelitos dependiente del SEDEGES y no así, los otros dos (2) centros de acogimiento permanentes que son de administración privada. Al ser el Hogar Angelitos transitorio, las autoridades municipales consideran que no existe la necesidad de tener un cronograma de visitas; sin embargo, sí visitan el centro frecuentemente.

En cuanto al registro del tiempo de permanencia de NNAs en centros de acogimiento temporal y permanente, informan que la Defensoría de Género y Asuntos Generacionales sí cuenta con un registro, únicamente del centro de acogimiento transitorio dependiente del SEDEGES; cabe señalar que el registro es manuscrito, contiene únicamente la hora y fecha de visitas a las y los NNAs y fecha y hora de egreso e ingreso, registrado en diferentes hojas de un cuaderno, cada hoja está firmada por el personal que trabaja en el Centro de Acogimiento Angélica y algunas hojas están firmadas por personal de la Defensoría.

La Defensoría de la Niñez y Adolescencia del municipio de Riberalta cuenta con un equipo multidisciplinario denominado DEMUNAR, el cual no es exclusivo para la atención de las NNAs en centros de acogimiento.

Sobre las acciones y medidas asumidas por el GAMR para garantizar la calidad, profesionalidad e idoneidad del personal que es contratado para la atención en las DNAs, manifiesta que todos son servidores públicos de libre nombramiento que deberán ser evaluados por la Unidad de Recursos Humanos.

Actualmente no existe un plan o programa municipal de capacitación y actualización técnica permanente del personal de las DNAs.

En relación a adopciones y reinserciones familiares que hubiera gestionado la Defensoría de la Niñez y Adolescencia durante las gestiones 2016 y 2017, asume que la reinserción sólo aplica a los centros de acogimiento permanente, de los cuales las y los NNA logran salir para retornar con sus familias.

Las acciones o medidas de prevención de hechos contra la integridad y dignidad de NNAs que residen en centros de acogimiento, refiere que no se cuenta con el dato solicitado porque en el hogar transitorio no se han presentado reportes de este tipo de hechos.

Entre los mecanismos o protocolos para la detección y tratamiento de hechos de violencia de NNAs que permanecen en centros de acogimiento temporal y permanente, señalan que la normativa vigente establece el deber de los servidores públicos de denunciar amenazas o vulneración a los derechos y garantías de las NNAs, por lo que no corresponde la pregunta planteada sobre los mecanismos o protocolos para la detección de hechos de violencia dentro de los centros de acogimiento.

En la presente gestión, la DNA no ha tomado conocimiento de ningún caso, asumiendo que el único centro de acogimiento que está bajo su responsabilidad es el Hogar Angelitos.

La respuesta del Gobierno Autónomo Municipal de Guayaramerín (GAMG), sobre las inspecciones a los centros de acogimiento temporal y permanente para precautelar los derechos de NNAs, señala que sí se realizan, pero no se hace referencia a un cronograma.

En cuanto al registro del tiempo de permanencia de NNAs en esos centros, informan que sí existe.

La Defensoría de la Niñez y Adolescencia del municipio de Guayaramerín no cuenta con un equipo exclusivo, ya que sólo cuenta con el personal de la DNA que abarca todo.

Sobre las acciones y medidas asumidas por el GAMG para garantizar la calidad, profesionalidad e idoneidad del personal que es contratado para la atención en las DNAs, informan que sólo se cuenta con el equipo de la DNA, conformado por un (1) abogado, una (1) psicóloga y una persona que no tiene el perfil profesional, pero funge como trabajador social.

Respecto al plan o programa municipal de capacitación y actualización técnica permanente del personal de DNAs, el GAMG no cuenta con uno, sino que se espera alguna invitación del SEDEGES.

En relación a adopciones y reinserciones familiares que hubiera gestionado la Defensoría de la Niñez y Adolescencia durante las gestiones 2016 y 2017, informa que no se realizó ninguna, debido a que nadie habría demandado la adopción de un NNA, y que según la DNA, el Centro de Acogimiento Andrea no tiene el propósito de dar niños en adopción.

No reportan acciones o medidas de prevención de hechos contra la integridad y dignidad de NNAs que residen en centros de acogimiento e indican que las y los NNAs del único centro de acogimiento existente en Guayaramerín, refieren ser tratados con amor y cariño.

Entre los mecanismos o protocolos para la detección y tratamiento de hechos de violencia, señalan que son aplicados directamente con NNAs del centro de acogimiento, pero no se explica en qué consisten o cómo los aplican; asimismo, indican que la DNA no ha registrado ningún hecho de violencia porque en el centro de acogimiento no se han dado ninguno por tratarse de un centro de acogimiento evangélico.

En la presente gestión, la DNA no ha tomado conocimiento de ningún caso en contra de niños institucionalizados.

## **MESAS DE TRABAJO DNA Y SEDEGES**

### **Trinidad**

#### **Mesa con la Unidad de Asistencia Social y Familia**

En la mesa de trabajo desarrollada con la Unidad de Asistencia Social y Familia del SEDEGES, a instancias de la Delegación Departamental de la Defensoría del Pueblo en Beni, en la que se trataron diferentes temáticas, en lo que se refiere al personal, indican que cuentan con dos (2) psicólogas, una (1) asesora legal, una (1) trabajadora social y que cada centro tiene su auxiliar psicopedagoga. Señalan que adicionalmente necesitan un psicólogo para que cada centro cuente con un profesional; asimismo, refieren que hay un equipo interdisciplinario en la central y cada centro tiene uno.

La coordinación con la DNA es relativamente buena, con el único inconveniente que la Defensoría no cuenta con la cantidad suficiente de personal y esto afecta en la época en que se incrementa la cantidad de niños y niñas; de la misma manera indicaron que hace falta un centro transitorio municipal.

El procedimiento para la reinserción de NNAs a sus familias, lo realizan mediante la búsqueda de sus familias, visitas a las unidades educativas; aplican un protocolo de atención, que si bien no está aprobado, lo aplican para realizar el trámite de reinserción. Este proceso dura más o menos dos (2) meses.

Cuentan con registro de permanencia de NNAs en los centros de acogimiento; tomando en cuenta que Trinidad no cuenta con albergues ni centros transitorios.

La trabajadora social y las auxiliares cuentan con un formato que utilizan para las investigaciones sociales que lo aplican a las familias de origen, este trabajo lo realizan en coordinación con la Defensoría de la Niñez y Adolescencia y las unidades educativas.

Durante la gestión 2016 han realizado tres (3) adopciones y en el primer semestre de la gestión 2017, cuentan con cinco (5) procesos de adopción; respecto de las reinserciones, no pudieron proporcionar el dato de cuántos NNAs han sido reinsertados a sus familias.

Cuentan con registros de NNAs que reingresaron en diferentes oportunidades a los centros de acogimiento.

Una vez reinsertado el NNA, realizan el seguimiento por medio de visitas periódicas de la trabajadora social, tanto al hogar como a la unidad educativa, para precautelar los derechos de las y los NNAs.

En los casos que las y los NNAs reinciden en su ingreso a los centros de acogimiento, inician el proceso de extinción de la paternidad.

Las dificultades o problemas que identifican en el proceso de reinserción familiar de NNAs, se deben a que la mayoría de las veces, la familia no tiene la voluntad para asistir al NNA, por comodidad o por falta de recursos económicos, prefiere que el NNA siga en el centro donde tiene médico, vestimenta, alimentación y seguimiento escolar.

En cuanto a la adopción, para realizar el proceso, previamente efectúa la evaluación para obtener el informe médico, psicológico, psicosocial y el certificado de idoneidad, que se

lo obtiene del curso de preparación a padres adoptivos que realiza el SEDEGES en coordinación con la Defensoría de la Niñez y Adolescencia.

Durante la aplicación del Protocolo de Adopción Nacional, elaborado por el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, han detectado que falta la socialización del mismo en las tres instituciones, SEDEGES, DNA y Juzgado.

En la Gestión 2016, tres (3) NNAs fueron beneficiados con la adopción y en el primer semestre de la 2017, fueron cinco (5) los beneficiados.

Una vez concluido el proceso de adopción, el SEDEGES realiza el seguimiento a las familias con visitas cada seis (6) meses.

Luego del proceso de adopción, no ha sido devuelto ningún NNAs, pero durante el proceso de guarda, han sido devueltos dos (2) NNAs.

Una de las dificultades por las que atraviesan durante el proceso de adopción es la coordinación de las tres instituciones, SEDEGES, DNA y Juzgado, necesaria para identificar a la mejor familia para él o la NNA.

En lo que se refiere a los hechos de violencia hacia NNAs, entre los mecanismos para detectarla, el SEDEGES cuenta con el CEPAT, que atiende los casos que le son derivados de los centros de acogimiento, brindando el tratamiento psicológico y apoyo de la psicopedagoga y trabajadora social.

La violencia psicológica es la más recurrente en los centros de acogimiento.

La dificultad que identificaron es que no existe un mecanismo eficaz para la selección del personal, lo que conlleva que personas que no están capacitadas vulneren los derechos de las y los NNAs y ejerzan cualquier tipo de violencia.

En cuanto a los mecanismos de coordinación, todos los procesos de reinserción familiar de NNAs se realizan en coordinación con las Defensorías de la Niñez y Adolescencia, tanto en el municipio de Trinidad como en los demás municipios.

Estos mecanismos son todos los establecidos en el Código Niña, Niño y adolescente.

Las instancias de coordinación son:

- Defensoría de la Niñez y Adolescencia
- Juzgados
- SEDEGES

No tienen un protocolo elaborado como tal, han establecido uno, pero no está aprobado como tal, por lo que lo emplean sólo como un mecanismo de trabajo interinstitucional.

Respecto al derecho a la identidad, todos las y los NNAs que se encuentran internados en los centros de acogimiento cuentan con cédula de identidad y certificado de nacimiento.

En el caso de NNAs que son internados en estos centros y no cuentan con esta documentación al momento del ingreso, la trabajadora social, en coordinación con el SEGIP y SERECI, realiza el trámite para que estos obtengan sus documentos.

La principal dificultad es el factor económico para cancelar los valorados para cada documento.

Todo el trámite y la coordinación con ambas instituciones se realizan mediante solicitudes escritas, las mismas que son respondidas inmediatamente gracias a la buena coordinación.

### **Mesa con la Defensoría de la Niñez y Adolescencia**

En la mesa de trabajo desarrollada con la Defensoría de la Niñez y Adolescencia a instancias de la Delegación Departamental de la Defensoría del Pueblo en Beni, en la que se trataron diferentes temáticas, en el punto referido al personal, se indica que cuenta con una (1) psicóloga, tres (3) abogados, una (1) trabajadora social, cuatro (4) promotoras, un (1) mensajero y un (1) chofer.

En el trabajo que realizan para la reinserción familiar, el mayor problema que atraviesan es el trabajo con la familia, ya que muchas veces por el hacinamiento y los bajos recursos económicos, prefieren que sus hijos o hijas permanezcan en los centros de acogimiento.

En el proceso de reinserción familiar de NNAs, la trabajadora social realiza la ubicación, la visita y evaluación a la familia, una vez concluye el procedimiento, emite el informe social, la psicóloga evalúa al niño o niña y emite su informe y la promotora elabora el documento de compromiso de la familia; todos estos documentos son presentados al Juzgado. La trabajadora social realiza el seguimiento para ver el proceso de asimilación, tanto del niño como de la familia, todo este procedimiento lo realizan en más o menos 15 días a un mes.

Estos procesos se encuentran registrados en archivos de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia.

En la ciudad de Trinidad no existe albergue municipal.

Durante la gestión 2017 se han ido apoyando tres (3) casos de adopción y, más o menos, 100 reinserciones.

Asimismo, mediante el seguimiento que se realiza en visitas sorpresa y entrevistas a los padres, maestros de las unidades educativas a las que asisten las y los NNAs, se precautelan sus derechos y cuando se ha identificado alguna vulneración, se ha procedido con la extinción de la autoridad de los padres.

Las dificultades identificadas, pese a la coordinación que existe con las instituciones, pasan por el hecho de que las directoras de los centros, conociendo que la DNA no cuenta con mucho personal, les exigen que se apresuren con el procedimiento y muchas veces lo que le causa atraso, es la falta de voluntad de los padres.

Respecto de la adopción, indican que no tienen mucho que explicar ya que ellos no realizan este trabajo, sólo hacen el seguimiento cuando el juez instruye el mismo.

En cuanto a la violencia hacia NNAs, los mecanismos para detectar casos, son evaluaciones, informes, orientaciones, seguimiento y terapia psicológica.

Respecto a los mecanismos de coordinación, la Defensoría de la Niñez y Adolescencia son:

- SEDEGES.
- Ministerio Público.
- FELCC.
- FELCV.

- Juzgados.
- Defensorías de la Niñez y Adolescencia de todos los municipios.

Esta coordinación se la realiza formalmente por conducto regular y mediante la aplicación del protocolo, también a requerimiento del Juez.

### **Riberalta**

En la mesa de trabajo con la Defensoría de la Niñez desarrollada a instancias de la Coordinación Regional de Riberalta de la Defensoría del Pueblo, en la que se abordaron diferentes temáticas, sobre el personal del Centro Estatal Angélica, se indica que no cuenta con médico, psicólogo y los cargos del personal existente responden a aspectos políticos.

La DNA no cuenta con un equipo exclusivo para los centros de acogimiento, el mismo está compuesto por un (1) abogado, un (1) psicólogo y una persona empírica con el ítem de trabajo social, que no realiza ninguna de las funciones que corresponden al cargo, porque no tiene ningún perfil profesional, falencia que la trabajadora social de otra Unidad subsana asumiendo una doble función y tolerando la sobrecarga laboral,; por otro lado, hasta noviembre del año pasado la DNA tampoco contaba con un asesor legal.

Señalan que actualmente la cantidad de personal en la DNA es insuficiente, ya que además de los casos que ingresan directamente a esta institución, deben dar respuesta a requerimientos de informes de la Fiscalía de Riberalta y Guayaramerín, así como del Juzgado de Riberalta, porque la DNA de Guayaramerín no cuenta con un profesional en trabajo social; recientemente se reincorporó una psicóloga, no obstante ello, la fortaleza de la DNA Riberalta es la atención de casos de asistencia familiar, los cuales junto a otras tipologías suman un total de cuarenta (40) casos por día, y al mes logra atender cuatro (4) casos de centros de acogimiento.

Para mejorar la atención a NNAs en centros de acogimiento, necesitan equipos interdisciplinarios completos y desconcentrados por módulos. Anteriormente existían módulos de la DNA por distrito, los cuales no funcionaron porque no tenían equipos completos y terminaban saturando la oficina central; para ello es necesaria una asignación presupuestaria por parte del Gobierno Central que garantice mediante algún mecanismo que los gobiernos municipales no van a desviar el presupuesto asignado a recursos humanos y materiales de las DNAs en otra cosa, considerando que la ley establece la contratación de personal especializado, el cual, por el hecho de serlo, consideran que debería percibir un plus económico.

Un factor importante a tomar en cuenta es la carencia de profesionales en trabajo social y psicología en esa parte del país (Riberalta), donde casi ningún profesional quiere ir porque el nivel salarial no los motiva. Se indica que el personal del Centro Angélica no recibe salario por cuestiones burocráticas del SEDEGES, lo cual desmotiva y distrae la atención del trabajo.

En cuanto a la reinserción de NNAs, para que ésta sea efectiva, se necesita un equipo completo de la DNA que coordine con el centro de acogimiento y que éste tenga su equipo completo. Luego de reiterar la pregunta sobre cuál sería el procedimiento, la DNA indicó los pasos siguientes:

1. Ver la causal del problema para que el niño o niña haya llegado al centro
2. Presentar memorial de solicitud de acogimiento circunstancial al juez

3. Verificar por trabajo social que la situación familiar haya cambiado, alejar al agresor del hogar
4. Valoración psicológica para conocer la verdad del niño o niña, viendo que haya mejorado durante su permanencia en el hogar.

No se cuenta con un protocolo para la reinserción familiar, se indica que el informe social es el protocolo más práctico.

La reinserción familiar varía según la problemática, la existencia de una familia, la edad del o la NNA, cuando son niños grandes las familias no los quieren. Lo único que se respondió con certeza es que la solicitud de acogimiento ante el juez demora 24 horas. La búsqueda de familia de origen o, en su defecto familia sustituta, dilata el proceso de reinserción, en especial cuando la familia está en área rural. Una vez encontrada la familia, la presentación de la solicitud de reinserción al juzgado es inmediata. Se reconoce que la reinserción tarda bastante y no se puede referir un lapso de tiempo aproximado, tampoco se cuenta con registros sobre el tiempo de permanencia de NNAs. No se realiza seguimiento a la situación de las niñas, niños y adolescentes en los centros de acogimiento por falta de personal. Pese a ello, la trabajadora social de la UMAPEDIS (Unidad Municipal de Apoyo a las Personas con Discapacidad) realiza las visitas, hace las investigaciones, y sin tener medios de transporte. No obstante las dificultades, en el mes de septiembre se realizó la reinserción vía judicial de cuatro (4) niños.

No se cuenta con registro de NNA reincidentes. Respecto de las y los NNA que se reintegran a su familia, se realiza apoyo social y psicológico conforme a lo ordenado por el juez, y cuando la reinserción familiar se da internamente en la DNA, sólo se realiza seguimiento social, porque el psicólogo no abastece con tanto trabajo, debido a los requerimientos de valoración psicológica de la Fiscalía, y los casos de violencia sexual. Sobre las medidas adoptadas con niños o niñas reincidentes, no se menciona nada específico y se explica que esto se debe a la sobredemanda de atención y sobrecarga de trabajo. Se menciona la necesidad de ayuda por parte de otras instituciones, como el SLIM o el SIJPLU (Servicios Integrados de Justicia Plurinacional), las que en lugar de aminorar la sobrecarga de trabajo, derivan a los hijos menores de edad de sus usuarios a la DNA.

Consideran que la Ley N° 548 debiera prever la necesidad de contar con recursos necesarios, los cuales deben venir de una orden superior, como el caso de la Ley N° 348, de modo que los gobiernos municipales destinen un presupuesto específico a la DNA para cumplir con la atención prioritaria.

El protocolo elaborado por UNICEF hace 15 años debe ser mejorado.

Debería implementarse una base de datos de cada niño o niña que ingresa a una DNA a nivel nacional, para que cada DNA sepa si una NNA ingresó alguna vez a un hogar; se cita como ejemplo el caso de una niña que ingresó dos veces al centro de Riberalta y terminó internada provisionalmente en el centro de Guayaramerín, o el caso de una adolescente internada en un Centro Permanente en Riberalta, quien fugó por buscar a su madre, la cual tomó represalias contra ella por defender a su pareja, quien había abusado sexualmente de la niña.

En cuanto a la violencia, la DNA no cuenta con mecanismos de detección de casos de violencia en el centro de acogimiento porque al ser privado no se les permitiría el ingreso por parte del personal del centro.

La DNA refirió un caso en el que un niño reportó que la educadora lo pegó, la psicóloga acudió a hablar con el niño e hizo recomendaciones al pastor, que es el responsable del mismo, quien se comprometió a que no se repetirá; en el caso del Centro Transitorio Andrea, supieron de tres (3) casos en los que niños fueron maltratados, esta información fue obtenida mediante una adolescente y los otros dos, mediante madres de familia que asisten a la iglesia. La DNA no cuenta con un protocolo para la investigación de casos de violencia en centros de acogimiento.

El tipo de violencia más recurrente es el maltrato físico por parte de las madres sustitutas a título de castigo, lo cual sucedió en tres ocasiones y se supo por comentarios de algunas madres, no se presentó denuncia, simplemente se llamó por teléfono al pastor para hacerle recomendaciones

En cuanto a los mecanismos de coordinación, se utiliza la solicitud de informes a otras DNAs para que investiguen las condiciones de vida de la familia sustituta; vía fax se coordina con autoridades de OTBs o comunidades para encontrar informantes claves. De la misma manera, se coordina con unidades educativas y el Hospital Materno.

Existe un grupo de Whatsapp de la Red Departamental de DNAs del Beni.

No se ha atendido ningún caso de adopción con el SEDEGES, sólo con DNAs de La Paz, Cobija, San Borja y Cochabamba; también se menciona que la coordinación se da con las mismas familias. No existen protocolos de coordinación con otras instancias y se menciona que debería haber una línea gratuita con las DNAs, para manejar información verídica en casos en los que las y los NNAs son llevados a otros lugares.

Se reiteró la importancia de aplicar medidas estructurales para cambiar las limitaciones que tienen las DNAs, en cuanto a recursos humanos y materiales, a través de mecanismos a nivel nacional que obliguen a los gobiernos municipales a destinar un presupuesto específico a las Defensorías.

### **Guayaramerín**

En la mesa de trabajo con la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, desarrollada a instancias de la Coordinación Regional de Riberalta de la Defensoría del Pueblo, se trataron diferentes temáticas. Respecto al personal del Centro de Acogimiento Andrea, se desconoce si es suficiente porque al ser privado, la DNA no tiene acceso.

El personal de la DNA está compuesto por el asesor legal, la psicóloga, el encargado de trabajo social, la fiscalizadora del puerto, tres (3) promotores y la responsable, sin embargo, es insuficiente, porque cuando el asesor legal sale no hay quién atienda al público y la persona de trabajo social no tiene el perfil profesional requerido; aunque se reconoce que da lo mejor de sí en el desarrollo del trabajo. Para mejorar los procesos de reinserción, se necesita un trabajador social y un abogado, asimismo, que los padres se aproximen a la DNA porque esta instancia no realiza la reinserción hasta que los progenitores se apersonan.

Desde 2013 hasta 2017, pasaron veinte (20) casos de NNAs a conocimiento de la DNA y se les dio atención psico-socio-legal; sin embargo, hasta la fecha existen sesenta y nueve (69) NNAs internados, cuyos procesos no se regularizaron porque el Centro de Acogimiento Andrea no hizo llegar la ficha técnica de cada NNA a la Defensoría y ésta es necesaria para ubicar el domicilio de los padres y tengan otras bases para el informe social. Presumen que el centro de acogimiento no lo hace porque no desea que las y los

NNAs egresen debido al ingreso de recursos que cada NNA representa para el hogar. En la mesa presentaron el caso de una niña que egresó con orden judicial y el personal del centro de acogimiento le hizo seguimiento indicando que la familia no la cuidaba bien y se quejó al SEDEGES, que pidió informe a la DNA, la cual constató que la niña se encontraba bien.

Las dificultades que impidieron la realización de procesos de reinserción fueron: la negativa del centro de acogimiento en llevar a las y los NNAs para que la psicóloga los valore; la falta de remisión de la ficha técnica de NNAs a la DNA para que ésta tenga conocimiento de los datos del domicilio de los padres y otros datos para poder realizar la investigación social; la falta de remisión de los certificados de defunción que los abogados requieren para realizar el memorial de demanda de extinción de autoridad materna y paterna de los veinte (20) NNA cuyos padres habrían muerto, a fin de que se los dé en adopción. En la mesa también refirieron que la Jueza de Niñez y Adolescencia envía una llamada de atención a la DNA cada 15 días exhortando que se regularice la situación de los NNAs internados, pero la DNA no puede hacerlo porque el centro de acogimiento no les envía la ficha técnica.

Para los procesos de reinserción de las y los NNAs, como primer paso se menciona el informe a la Jueza en materia de Niñez y Adolescencia a las 24 horas de internada la NNA, solicitando acogimiento circunstancial, aclarando que la reinserción se da después de la internación. Se mencionaron los siguientes pasos:

1. Realizar terapia familiar e individual
2. Trabajo social
3. Informe a la jueza

No se cuenta con protocolos de reinserción familiar, sólo se tiene un manual de funciones para las tres (3) áreas, el cual está caduco.

El tiempo de duración de un proceso de reinserción depende de las terapias psicológicas, hubo un caso que tardó seis (6) meses, vía juzgado; no existe un registro del tiempo de permanencia de NNAs en centros de acogimiento.

El tiempo que tarda un trámite de reinserción familiar varía de acuerdo a la terapia psicológica, hubo un caso que tardó siete (7) meses y el Juzgado tarda 24 a 48 horas máximo en responder la solicitud de reinserción familiar de la DNA.

Entre la gestión 2016 y 2017 se realizaron dos (2) reinserciones familiares.

El seguimiento a la situación de NNAs en el centro de acogimiento, se realiza sólo cuando la jueza pide informes semanales.

No se realizan las investigaciones sociales porque no se cuenta con información base sobre los datos de los y las NNA que ingresan al centro de acogimiento, fuera del testimonio del personal del mismo, sobre la situación en la que entró el o la NNA.

No se cuenta con registros de NNAs que reingresaron al centro de acogimiento, porque no hubo casos de reingreso.

Las acciones de seguimiento que se realizan luego de la reinserción familiar son de seguimiento social y psicológico. El informe psicológico se remite a la jueza, no así un informe social.

En cuanto a casos de violencia, la DNA no cuenta con mecanismos de detección de casos en el centro de acogimiento, porque al ser privado no se les permitiría el ingreso.

La DNA refiere un caso en el que un niño reportó que la educadora lo pegó, la psicóloga acudió a hablar con el niño e hizo recomendaciones al pastor, quien es el responsable del mismo, y se comprometió a que no se repetirá; en otro caso del Centro Transitorio Andrea, se supo de tres (3) casos en los que niños fueron maltratados; esta información fue obtenida mediante una adolescente y los otros dos, mediante madres de familia que asisten a la iglesia. La DNA no cuenta con un protocolo para la investigación de casos de violencia en centros de acogimiento.

El tipo de violencia más recurrente es el maltrato físico por parte de las madres sustitutas a título de castigo, lo cual sucedió en tres ocasiones y se supo por comentarios de algunas madres, no se presentó denuncia, simplemente se llamó por teléfono al pastor para hacerle recomendaciones.

En cuanto a los mecanismos de coordinación, se aplican con las familias cuando ellas solicitan la reinserción de las NNAs, y se cuenta con un canal de comunicación directa a través del Whatsapp de las DNAs del Beni

Respecto al derecho a la identidad, la DNA refiere que el centro de acogimiento se encarga de la tramitación de los certificados de nacimiento y cédulas de identidad. La DNA también tiene bastante facilidad para tramitar certificados de nacimiento porque la Directora fue responsable del Registro civil, pero no existen recursos para pagar el costo del trámite, la DNA asumió dichos costos con recursos propios.

### CENTROS DE ACOGIMIENTO EN PANDO

En la ciudad de Cobija se verificó un (1) centro de acogimiento de NNAs:

Nº	Centro de Acogimiento	Nº Varones NNAs	Nº Mujeres NNAs	Edad NNAs	Cantidad de personal	Acreditación
1	Hogar de Niños	20	20	1 año y 3 meses hasta los 17 años	24	No

### CONDICIONES FÍSICAS

En cuanto a las condiciones físicas, el centro no cuenta con alcantarillado, la provisión de agua es a través de un pozo artesanal, tienen energía eléctrica, se proveen de GLP en garrafas, no tienen servicio de internet.

Los ambientes que son utilizados para las habitaciones de NNAs se encuentran divididos en cuatro salas de acuerdo a la edad:

1. Sala de 0-5 años de edad, es mixta, hay ocho (8) infantes (2 niñas y 6 niños). A las niñas embarazadas y a las que dieron a luz también se las acoge en esta sala.
2. Sala de 6-12 años de niñas, hay once (11) niñas.
3. Sala de 13-18 años de niñas, hay ocho (8) niñas.
4. Sala de 6-18 años de niños, hay trece (13) niños.

Existen ambientes de recreación diferenciados, los de cero (0) a cinco (5) años, acceder a un ambiente cerrado donde hay juegos infantiles de material plástico; para los NNA de seis (6) años en adelante, tienen una cancha amplia, resbalín de metal y cuatro (4) columpios.

Los baños se encuentran también divididos de acuerdo a la edad, para los infantes de cero (0) a cinco (5) de edad, hay dos (2) inodoros y dos (2) duchas; las niñas y niños de seis (6) a doce (12) años tienen dos (2) duchas y dos (2) inodoros, una de las duchas no funciona. Los baños para las y los NNAs de trece (13) a dieciocho (18) años, constan de dos (2) duchas y dos (2) inodoros.

En cuanto al material de limpieza, cada NNA tiene su peine, jaboncillo, cepillo de dientes y toalla, artículos que se les proporcionan de manera mensual. A las niñas y adolescentes también se les dota de toallas higiénicas cuando precisan. El shampoo y papel higiénico son provistos por salas.

En diferentes espacios del hogar se evidenció la existencia de extintores. El centro no cuenta con cámaras de seguridad y la clasificación de los ambientes se realiza por sexo y edad. No se evidenció la existencia de buzones de reclamos, el personal refirió que las quejas se presentan directamente con la psicóloga.

### **RECURSOS HUMANOS**

Las niñeras son personal permanente, las veinticuatro (24) horas del día, dedicadas al cuidado y vigilancia de las y los NNA, ellas duermen en las salas y cuentan con una (1) cama y una (1) cómoda.

El Hogar cuenta con cuatro (4) enfermeras, una (1) lavandera, dos (2) cocineras, un (1) médico, una (1) profesora de seguimiento, una (1) profesora de taller, doce (12) niñeras, que son personal exclusivo para la atención de los NNA del hogar.

El centro también cuenta con una (1) trabajadora social y una (1) psicóloga que trabajan tanto en el Hogar de Niños como en el Hogar de Adultos Mayores.

No existe un manual de funciones diferenciado, el personal se remite al Reglamento Interno de Personal del Gobierno Autónomo Departamental de Pando.

Se pudo verificar la existencia de 40 carpetas que corresponden a los veinte (20) niños y veinte (20) niñas que se encontraban albergados al momento de la verificación defensorial. Nuestra visita se realizó en horas de la mañana, cuando había pocos NNAs, debido a que la mayoría asiste al colegio en las mañanas.

La mayoría de las niñeras tienen de diez (10) a veinte (20) años de experiencia y continúan trabajando en el Hogar de Niños. En los años en que ingresaron a trabajar no se pedían requisitos debido a que el sueldo era muy bajo 500 Bs. Una de las educadoras tiene nivel de licenciatura en parvulario, la otra es bachiller. La selección del personal lo realiza la Gobernación.

La clasificación de NNAs que permanecen en el centro se realiza por criterios de edad y sexo.

Las NNA que ingresan por problemáticas de violencia, trata y tráfico o abandono, primero pasan por el área de psicología y reciben atención diferenciada.

Se advirtió a dos (2) niñas con discapacidad y se nos indicó que recién se está tramitando el carnet de discapacidad.

Con relación a los métodos de disciplina, éstos son diferenciados de acuerdo a la edad: cero (0) a cinco (5) años, se los sanciona con cinco (5) minutos en la cuna; de seis (6) a dieciocho (18) años, la sanción va desde no permitirles jugar pelota, hacer la limpieza de la sala y el baño de su sala por un tiempo determinado; lavar los platos y las ollas de la cocina (castigo más drástico). El tiempo de castigo se determina en función a la gravedad del hecho.

### **ÁREA SALUD**

El centro cuenta con un registro individualizado por cada NNA, con historias clínicas ordenadas en files personales.

Existe un ambiente para el área de salud, donde se encuentran las carpetas de NNAs, se verificó la existencia de setenta y dos (72) carpetas; cantidad que no guarda relación con el número de NNAs registrados en el centro que alcanzan a cuarenta (40).

Se evidenció la presencia de sólo un (1) médico general, quien señaló que trabaja con 4 enfermeras, en turnos de 6 horas cada una, cubriendo las veinticuatro (24) horas. El médico sólo se apersona al hogar a llamado.

Sobre los equipos para la atención en salud, cuentan con tensiómetro, estetoscopio, balanzas pediátricas, básculas, estadiómetro, vaporizadores, nebulizadores pediátricos y doppler fetal. No se evidenció medicamentos con fechas vencidas y cuentan con botiquín de primeros auxilios.

En el caso de NNAs menores de cinco (5) años, el control de crecimiento y desarrollo se realiza cada mes y para mayores de cinco (5) años cada tres (3) meses.

### **ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN**

La alimentación que reciben las NNAs son tres (3) comidas que se proporcionan en la mañana, al medio día y en la tarde.

El menú se prepara semanalmente a través de la Coordinadora de Hogares, es presentado y aprobado por la Directora del SEDEGES en función a los víveres y productos de alimentación existentes. El menú no se encuentra en un lugar visible, tampoco existe alimentación diferenciada para niñas y niños menores de cinco (5) años; sólo en caso de enfermedad les preparan comida diferenciada. El comedor cuenta con un ambiente separado.

Sobre la conservación de alimentos, las verduras y carnes se encuentran refrigerados en la heladera de la cocina que es un ambiente limpio e higiénico. El almacenamiento de los víveres frescos y secos se lo realiza en los muebles empotrados de la cocina, cuyo estado es bueno e higiénico. No se evidenciaron productos con fechas vencidas.

Existe una (1) cocinera y dos (2) adolescentes del SEDEGES prestan colaboración en la cocina, no cuentan con personal de limpieza de la cocina. Las personas encargadas de la preparación de alimentos no cuentan con los carnets sanitarios ni de manipulación de alimentos.

Los utensilios de cocina guardan la limpieza e higiene necesaria y se cuenta con material de limpieza. La responsable de la cocina usaba ropa de trabajo adecuada.

En la verificación se observó que en el albergue, también existen adolescentes en conflicto con la ley, quienes a su vez realizan trabajos de elaboración de pan, ayudan en la cocina como terapia de reinserción. El Gobierno Autónomo Departamental de Pando no cuenta con un Centro de Orientación y Reintegración Social para adolescentes en conflicto con la ley.

### **ÁREA EDUCACIÓN**

En el hogar las educadoras son las que ejercen el apoyo escolar a los NNA, su horario de trabajo es discontinuo de ocho (8) horas diarias.

El área de trabajo social cuenta con files personales de los y las NNA del hogar, en el que se incluyen todas las áreas (educativa, psicología, trabajo social, salud y jurídica).

Existe un (1) espacio amplio donde funciona la biblioteca y la sala de computación, pero queda pequeño ante la cantidad de NNAs que alberga el centro. El mobiliario consta de sillas, mesas, estantes y mesas para computadoras; que no son suficientes, por lo que los NNAs tienen que utilizar los muebles del comedor.

A las niñas y los niños menores de cinco (5) años no se les brinda estimulación temprana, debido a que no se cuenta con personal capacitado para el efecto. Las y los NNAs, mayores de siete (7) años asisten a la escuela. El apoyo escolar se realiza a través de una profesora de seguimiento escolar, cuyo perfil es estudiante de trabajo social, realiza el seguimiento diario a las dos unidades educativas (primaria Sofía Calpinheiro y secundaria Dr. Antonio Vaca Diez), a las que asisten los NNAs del hogar, verificando su asistencia regular a clases y hablando con los docentes para dar seguimiento a su desempeño escolar. Por las tardes apoya a los NNA en sus tareas escolares, labor que se encuentra limitada debido a su formación académica.

El material escolar básico (hojas de papel, cuadernos, bolígrafos, colores) es proporcionado por el SEDEGES a través de la Coordinadora de Hogares.

El Bono Juancito Pinto es cobrado por la profesora de seguimiento escolar, quien con la nómina oficial de NNAs, los documentos de identidad y la solicitud de pago del SEDEGES, procede al cobro en las dos unidades educativas, posteriormente, la trabajadora social utiliza el dinero de acuerdo a los requerimientos de los NNAs.

### **ÁREA DE PSICOLOGÍA**

El hogar cuenta con files personales de las y los NNAs, en los que se incluyen todas las áreas (educativa, psicología, trabajo social, salud y jurídica) que se encuentra a cargo del área de trabajo social. Guardan relación con la cantidad de NNAs registrados en el centro.

Cada sala cuenta con un letrero en el que se consigna el cronograma de actividades diarias y los castigos a imponer en caso de incumplimiento de las reglas y horarios.

El área psicológica no cuenta con una guía o protocolo de atención.

Los métodos disciplinarios que se aplican, constituyen castigos como:

1. Ingreso por un día a la cocina para lavar la cocina y limpiarla, trapear el piso, asear el mesón y barrer.
2. Aseo del comedor y pasillo.

3. No podrán salir a jugar con pelota a la cancha.
4. Aseo de su sala y baño.
5. Tender y acomodar las camas de su sala.
6. Lavar sus ropas.
7. Quitar la televisión.

### ÁREA SOCIAL

El área de trabajo social es la responsable de administrar los files personales de los y las NNA en el que se incluyen todas las áreas (educativa, psicología, trabajo social, salud y jurídica), tiene una sección de ingresos y egresos.

Las instituciones con las cuales se mantiene relacionamiento institucional son la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, el Juzgado Público de Materia de la Niñez y Adolescencia y la Defensoría del Pueblo.

Respecto a la cantidad de adopciones, reinserciones, transferencias y reincidencias, se tienen los siguientes datos:

Nº	Centro de Acogimiento	Adopciones 2016 - 2017	Reinserciones 2016- 2017	Transferencias 2016 - 2017	Reincidencias
1	Nueva Esperanza	1 en 2016 0 en 2017	17 en 2016 31 en 2017	0 en 2016 0 en 2017	4

### INSTITUCIONES REGIONALES INVOLUCRADAS EN LA TEMÁTICA

El Gobierno Autónomo Departamental de Pando, respondió a través del SEDEGES, informando que cuenta con una lista variable de NNAs internos del hogar, puesto que se modifica de forma diaria debido a los constantes ingresos y egresos. A la fecha de esta consulta, se encontraban 55 NNAs internos, los cuales ingresan por distintas tipologías y al mismo tiempo existen reinserciones familiares.

Sobre las capacitaciones en relación a los derechos de la niñez y adolescencia, la instancia departamental indicó que los profesionales del centro de acogimiento, cuentan con formación de posgrado, obtenida con recursos propios.

En cuanto a la atención, los hogares de NNA y Adultos Mayores son administrados por el SEDEGES. El personal con el que cuentan cubre diferentes turnos de trabajo, el área de trabajo social y psicología cubre horarios de oficina; a diferencia del área de salud, compuesta por el médico y las enfermeras, que trabajan en turnos de 24 horas conjuntamente con otro personal como las educadoras (niñeras). Tienen también servicios para las personas con discapacidad en los programas del centro MIKI MAIA y CODEPEDIS que ofrecen distintos servicios de atención integral.

El SEDEGES como instancia dependiente del Gobierno Autónomo Departamental de Pando maneja un presupuesto de acuerdo al POA, que incluye todas las necesidades de los NNA internos.

La dotación de materiales, tanto de higiene personal, vestimenta, alimentación y material escolar son responsabilidad de la instancia departamental; a través del SEDEGES se hace cargo del presupuesto, a partir del ingreso del NNA hasta su reinserción familiar.

Con respecto a los mecanismos para la prevención de hechos de violencia contra NNAs, el Gobierno Autónomo Departamental de Pando señaló que bajo los parámetros y disposiciones que establece el buen trato, los tipos de violencia y la ruta crítica a seguir, tanto la CPE, como la Ley N° 548 y su Reglamento, tratados y convenios internacionales, las sanciones se evalúan y se aplican de acuerdo al área de psicología de la institución, éstas son por ejemplo: prohibición de ver televisión, tareas escolares como ejercicios matemáticos, de lenguaje, etc. y a su vez, las terapias psicológicas. Los casos de infracciones más graves se ponen a conocimiento del Juez de Materia.

El GADP añadió que cuenta con un reglamento interno de personal y se rigen bajo la Ley N° 548 y su Reglamento, los castigos corporales no se aplican porque constituyen violencia y se encuentran sancionados por ley.

Las y los NNAs internos del hogar son atendidos de forma diaria por el equipo interinstitucional del SEDEGES, donde reciben todos los servicios además de las terapias psicológicas y las y los NNAs víctimas de violencia son valorados, estos informes se derivan a la DNA para su respectiva investigación y/o sanción si corresponde, situación que es causal para el retiro del servidor público de acuerdo a norma.

Así mismo, refiere que aplica protocolos y rutas críticas en temas de violencia y de trata y tráfico, que sirven como guía de intervención de los casos atendidos.

A la fecha, no cuenta con casos de violencia que hayan sido comprobados. Entre las denuncias de NNAs más frecuentes, se presentaron quejas por la falta aire acondicionado o que la institución los obliga a lavar ollas y platos, hechos que han sido desvirtuados en los respectivos procesos.

Por otro lado, hacen notar la falta de responsabilidad de los padres, quienes prefieren que sus hijos se queden a vivir en la institución, ésta es una de las causas para que continúen institucionalizados.

No cuentan con ningún caso de NNA que hubiese retornado después de un proceso de adopción, pero al contrario se dan muchos casos de NNA que retornan a la institución después de haber salido para reinserciones familiares.

El hogar de NNA Cobija es de administración directa y se utilizan los recursos del SEDEGES para su funcionamiento.

El Gobierno Autónomo Municipal de Cobija, informó que, en el marco del artículo 188 de la Ley N° 548, realiza inspecciones en los centros de acogimiento temporal y permanente con el propósito de precautelar los derechos de los NNAs. Cuentan con un cronograma de visitas y con un registro del tiempo de permanencia de NNA en centros de acogimiento temporal y permanente, bajo la jurisdicción del municipio.

Existe equipo multidisciplinario exclusivo de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, que realiza el seguimiento de los casos de los NNAs que se encuentran en los centros de acogimiento de la respectiva jurisdicción.

Sobre las adopciones en la gestión 2016, se realizó una y en 2017 ninguna. En el caso de las reinserciones, en 2016 fueron registrados diecisiete (17) y en 2017, se atendieron treinta y un (31) casos.

En cuanto a las denuncias de violencia de NNAs en centros de acogimiento, se conoció de un caso en la gestión 2016 en el SEDEGES y fue puesto a conocimiento de la autoridad competente.

### **MESAS DE TRABAJO DNA Y SEDEGES**

En la mesa de trabajo desarrollada, a instancias de la Delegación Departamental de la Defensoría del Pueblo en Pando, se trataron diferentes temáticas, entre las que destaca que el personal que atiende a los NNAs en el Hogar de Niños no cuenta con especialización en temas de niñez, siendo un requisito indispensable para ocupar esos cargos.

Si bien la DNA y el SEDEGES cuentan con equipos multidisciplinarios, el número de personal es reducido con relación a la densidad poblacional que atiende, tomando en cuenta que la mayor parte de la población del área rural llega a la ciudad de Cobija para ser atendida por la DNA de Cobija y el SEDEGES.

La DNA cuenta con tres (3) abogados, dos (2) trabajadoras sociales y dos (2) psicólogos. La falta de institucionalización de cargos de los profesionales en Defensorías de la Niñez y del SEDEGES, repercute en la calidad del servicio que se presta, así como las condiciones de inestabilidad laboral en la que se encuentran, generan desmotivación en el personal.

Los tiempos de los procesos que conocen (adopción y reinserción familiar) son largos debido al número reducido de personal de las instituciones, sumado a ello está el recelo profesional y la falta de coordinación interinstitucional que provoca la duplicidad de acciones.

El trámite de reinserción familiar inicia con una solicitud del padre o familia sustituta, debiendo adjuntar fotocopia de la cédula de identidad del o los solicitantes, fotocopia de la cédula de identidad del NNA, factura de luz, croquis, certificación de la OTB e informe médico del SEDEGES; posteriormente se emite un informe social y se realizan visitas domiciliarias, con lo que se remite al área psicológica, donde se procede a la valoración al NNA en el hogar.

Al no contar con un protocolo para el tratamiento de procesos de reinserción, la DNA y el SEDEGES cuentan con un procedimiento, que si bien no fue elaborado de manera interinstitucional, es similar entre ambas instituciones.

Uno de los problemas que genera dilación en la atención de casos, es el escaso personal de las DNAs, situación que genera que padres o tutores pierda interés y abandonen el trámite.

Otro factor que influye en la demora, son las dilaciones en otras instituciones como la Fiscalía y el Juzgado.

Es por ello, la importancia de contar con una ruta crítica de atención y tramitación de reinserciones, cuyo abordaje sea integral y por todas las instancias involucradas, lo que también coadyuvará a determinar responsabilidad institucional.

Se observó también, que la DNA no aplica el Protocolo de Adopción Nacional. En la gestión 2016 se realizó un proceso adopción; en 2017 ninguno.

Por otro lado, no cuentan con protocolos sobre la detección y tratamiento de hechos de violencia. En la gestión pasada conocieron una denuncia contra la Directora del SEDEGES, que se puso a conocimiento de la MAE y la autoridad competente. La falta de un protocolo en caso de violencia, genera que las instituciones actúen de manera improvisada, llegando a revictimizar a los NNAs.

El trabajo de prevención en el tema de violencia sexual se limita a algunas actividades específicas como la capacitación y fortalecimiento a las Defensorías de la Niñez y Adolescencia sobre programas de prevención, y el apoyo a estas instancias en la sistematización del Sistema de Información de Defensorías.

Otro de los problemas detectados es la falta del inicio y conclusión de los procesos de extinción de autoridad. Esto provoca que los progenitores se presenten cuando se inicia un proceso de adopción, impidiendo el avance del proceso de adopción.

El relacionamiento institucional se efectúa entre DNA, SEDEGES, Juez de Materia y Fiscalía Departamental. La coordinación se realiza cada vez que se presenta un caso, ocasionalmente. Cuentan con la ficha de derivación para procesos de reinserción familiar y utilizan la ruta crítica de atención de casos de la Fiscalía Departamental. De manera general, se puede afirmar que existe poca coordinación.

### **CENTROS DE ACOGIMIENTO EN LA CIUDAD DE EL ALTO**

Los centros de acogimiento verificados en la ciudad de El Alto fueron cinco (5).

<b>Nº</b>	<b>Centro de Acogimiento</b>	<b>Varones NNAs</b>	<b>Mujeres NNAs</b>	<b>Edad NNAs</b>	<b>Cantidad de personal</b>	<b>Acreditación</b>
1	Hogar Virgen de la Esperanza	6	9	0 a 5 años	8	NO
2	Centro Luz de Esperanza	7	0	14 a 22 años	4	NO
3	Albergue Casa del Niño	18	4	4 a 15 años		NO

4	Centro de Atención a la Niñez y adolescencia - CINCA	11	4	5 a 18 años	11	NO
5	Albergue Transitorio 24 Horas	23*	0	0 a 17 años	11	NO

Fuente: Protocolos de verificación aplicados.

\* Población total de NNAs en Albergue Transitorio 24 Horas (no emite información de la cantidad de mujeres y varones).

### CONDICIONES FÍSICAS

En relación a las condiciones físicas de los cinco (5) centros de acogida verificados, se tiene que todos cuentan con servicios básicos de agua potable, alcantarillado, energía eléctrica. En cuanto al servicio de gas de los cinco (5) centros, sólo el Centro de Atención a la Niñez y Adolescencia - CINCA tiene instalación de gas domiciliario, los cuatro restantes (4) utilizan gas licuado en garrafas. El Centro Luz de Esperanza y el Centro de Atención a la Niñez y Adolescencia tienen el servicio de internet; en este último, el internet es utilizado por los adolescentes acogidos y es considerado como actividad de juego y recreación.

De las verificaciones a los cinco (5) centros de acogida, se tiene que los mismos cuentan con camas necesarias en relación al número de NNAs en situación de acogida. Los dormitorios de las educadoras se encuentran separados de las y los NNAs, en el Albergue Casa del Niño, Centro de Atención a la Niñez y Adolescencia - CINCA; en tanto que en el Albergue Transitorio 24 Horas, las educadoras tienen dormitorios separados, pero por seguridad duermen en el dormitorio de niñas y niños; en el Hogar Virgen de la Esperanza las educadoras tienen una colchoneta que instalan en las noches para dormir junto a las niñas, niños; el Centro Luz Esperanza no tiene educadores por falta de presupuesto.

En cuatro (4) centros de acogida verificados se cuenta con ambientes cerrados destinado a juegos y recreación, que están equipados con computadoras, libros y material didáctico, el Hogar Virgen de la Esperanza, por la edad de las niñas y niños, cuenta con un espacio con medidas de protección (rejas y acolchadas en las paredes); el Albergue Transitorio 24 Horas cuenta con ambientes de juego y recreación en espacios abiertos, incluyendo un parque infantil equipado con columpios, resbalín, sube y baja y una casita de muñecas).

De acuerdo con la información recolectada en la visita a los centros de acogida, se evidencia que todos tienen con baños y duchas, excepto el Hogar Virgen de la Esperanza que cuenta con tina e inodoros, lavamanos pequeños de acuerdo a la estatura de las niñas, niños y el Centro Luz de Esperanza tiene instalados urinarios que están cerca de los dormitorios. El Centro de Atención a la Niñez y Adolescencia - CINCA, aparte de los baños en los dormitorios, cuenta con dos baños instalados fuera de los departamentos.

El material de higiene personal es distribuido a cada NNA, excepto en el Hogar Virgen de la Esperanza, en el que por la edad de las niñas y los niños, se entrega a las auxiliares

para su uso de acuerdo a las necesidades. En todos los centros las toallas son lavadas y cambiadas semanalmente.

De los cinco (5) centros verificados, tres (el Hogar Virgen de la Esperanza, Centro Luz de Esperanza y el Centro de Atención a la Niñez y Adolescencia - CINCA) cuentan con dos (2) extintores contra incendios y dos (Albergue Transitorio 24 Horas y Albergue Casa del Niño) cuentan con un (1) sólo extintor. En relación a las cámaras de seguridad, tres (3) hogares cuentan con estos equipos, el Centro de Atención a la Niñez y Adolescencia no tiene cámaras de seguridad, pero sí tienen dos perros guardianes.

De la visita realizada a los centros de acogida se tiene que no existen ambientes diferenciados para NNAs por diferentes problemáticas (trata y tráfico, violencia sexual y otros), sino que los acogen en ambientes diferenciados por género y por edad, (Centro de Atención a la Niñez y Adolescencia - CINCA, Albergue Transitorio 24 Horas, Albergue Casa del Niño), excepto el Hogar Virgen de la Esperanza que no tiene ambientes diferenciados porque la única problemática que atiende son casos de abandono en lugares públicos o calle. El Centro Luz de Esperanza tiene ambientes diferenciados solo por edad, en un sistema de cabañas donde el mayor es responsable y asume el rol de hermano mayor.

De los cinco (5) Centros visitados, sólo el Albergue Transitorio 24 Horas tiene buzones de reclamos o quejas.

## **RECURSOS HUMANOS**

En cuanto a los recursos humanos, se evidenció que los centros Hogar Virgen de la Esperanza, Centro de Atención a la Niñez y Adolescencia - CINCA y el Albergue Casa del Niño cuentan con el personal suficiente para la atención de las NNAs, excepto el Centro Luz de Esperanza que señala que su personal no es suficiente ni permanente y que solo cuenta con profesionales voluntarios que acuden al centro fines de semana. El Albergue Transitorio 24 Horas cuenta con personal suficiente, pero en época de vacaciones escolares por el aumento de la población albergada se torna en insuficiente, por lo que resulta necesario incorporar al equipo una enfermera, un médico y un educador parvulario.

En relación a las normas que regulan su funcionamiento, el Albergue Casa de Niño se rige por la normativa interna del SEDEGES, además de los Protocolos de Atención; el Albergue Transitorio 24 Horas se rige por el Reglamento Interno de Personal del GAMEA. El Centro Luz de Esperanza no tiene normas de funcionamiento pero sí manual de funciones del personal, al igual que los otros hogares; excepto el Hogar Virgen de la Esperanza que funciona sin normativa, ni manual de funciones.

Con relación al grado de instrucción de las educadoras y la modalidad de selección, no hay exigencias en el grado de instrucción, como requisito mínimo se les solicita que sean por lo menos bachilleres, nivel técnico medio, inclusive licenciatura; a excepción del Hogar Virgen de la Esperanza, en el que las educadoras son empíricas y en el que la modalidad de selección es por experiencia y directrices del voluntariado de Madrid España. En el caso del Albergue 24 Horas, Centro de Atención a la Niñez y Adolescencia - CINCA y el Albergue Casa del Niño, el reclutamiento se realiza a través de convocatoria pública con exigencias en la presentación de certificados: SIPPASE, REJAP, FELCC, FELCN y entrevistas. En el Centro de Atención a la Niñez y Adolescencia, se exige la acreditación de su formación y experiencia laboral. En el Centro Luz de Esperanza no existe proceso de selección, pero sí les exigen la presentación del certificado REJAP, FELCC, FELCN y entrevistas para apoyar como voluntarios (médico, trabajador social, psicóloga).

De los cinco (5) centros verificados, tres (3) cuentan con personal de apoyo que no tiene contacto alguno con NNAs acogidos; en el Centro Luz de Esperanza los adolescentes son los que se encargan de las tareas de limpieza, seguridad, cuidados y en el Centro de Atención a la Niñez y Adolescencia – CINCA, son las adolescentes que apoyan a las educadoras en la limpieza del centro.

Los criterios de clasificación de NNAs en los centros de acogida, generalmente, son edad y sexo; en el Albergue Casa del Niño también se evita separar a los hermanos. No existe atención diferenciada de NNAs que ingresaron por problemáticas como violencia sexual, trata y tráfico o abandono, pero en el momento de su ingreso, sí son atendidos por la psicóloga y la trabajadora social. En el Albergue Casa de Niño, Centro de Atención a la Niñez y Adolescencia - CINCA y en el Hogar Virgen de la Esperanza no existe atención diferenciada porque todas las niñas y todos los niños acogidos son por causa de abandono. El Centro Luz de Esperanza trabaja también con rehabilitación de adolescentes y jóvenes de 14 a 22 años con adicciones y su ingreso es voluntario; sin embargo permanecen adolescentes y jóvenes que han ingresado al Centro, por orden judicial cuando eran menores de edad.

En los cinco (5) centros se verificó que hay NNA con discapacidad acogidos. El Albergue 24 Horas no cuenta con infraestructura adecuada para la atención de NNA con discapacidad; el Centro de Atención a la Niñez y Adolescencia - CINCA no recibe NNAs con discapacidad toda vez que no cuenta con recursos humanos calificados ni infraestructura adecuada porque es un edificio de pisos y escaleras.

En cuanto a los métodos de disciplina, los que más se utilizan son el apoyo, orientación psicológica, asignación de tareas de limpieza del centro, apoyo en la cocina y refuerzo de conductas a través del diálogo y reflexión, verbal, diálogo reflexivo, refuerzo de conductas positivas y asignación de labores de limpieza

## **ÁREA SALUD**

En relación a los registros de atención médica de NNAs, cuatro (4) centros los tienen, a diferencia del Centro Luz de Esperanza que no cuenta con registros médicos y que en casos de emergencia son derivados a la Clínica Santa María con la que firmaron un convenio.

De los cinco (5) centros verificados, dos (el Hogar Virgen de la Esperanza y el Centro de Atención a la Niñez y Adolescencia - CINCA) cuentan con un área de salud donde realizan las atenciones médicas y los tres (3) centros restantes (Albergue Casa del Niño, Albergue Transitorio 24 Horas, Centro Luz de Esperanza) no cuentan con áreas para la atención médica, pero sí tienen Kárdex, medicamentos, carnet de salud y files personales; el Centro Luz de Esperanza no cuenta con un ambiente de salud, pero sí tiene un botiquín con medicamentos básicos para contrarrestar dolores de cabeza, fiebre, malestar estomacal.

En relación a la atención en salud de NNAs acogidos, el Albergue Transitorio 24 Horas cuenta además de con un médico que cumple turnos de lunes a viernes, en horario de oficina y dos (2) enfermeras, una titulada y la otra auxiliar, que ingresan en turnos de 24 horas. El Hogar Virgen de la Esperanza cuenta con una enfermera; asimismo el Albergue Casa del Niño es atendido por una enfermera que cumple turnos de ocho (8) horas de lunes a jueves y cuatro (4) horas, viernes y sábado. El Centro Luz de Esperanza y el Centro de Atención a la Niñez y Adolescencia – CINCA, no cuentan con personal en salud con ítem ni contrato, los profesionales que apoyan en esta área son voluntarios y para la

atención se apersonan a requerimiento y, en caso de gravedad, las y los NNAs son trasladados al centro de salud más cercano.

De los cinco (5) centros visitados, se tiene que solamente el Hogar Virgen de la Esperanza, además de contar con un área o servicio de salud, cuenta con los respectivos instrumentos médicos. El Centro de Atención a la Niñez y Adolescencia – CINCA, si bien cuenta con un ambiente destinado para la atención en salud, no tiene equipos médicos, sólo cuenta con un termómetro. El Albergue 24 Horas no tiene ambiente para la atención en salud, pero sí cuenta con balanza (en mal estado), estadiómetro y nebulizadores pediátricos; asimismo, el Albergue Casa del Niño sólo cuenta con vaporizador y nebulizador.

En la revisión de los medicamentos se evidenció que en cuatro (4) centros de acogida, los medicamentos se encuentran con fechas vigentes; el Centro de Atención a la Niñez y Adolescencia – CINCA, no cuenta con ningún medicamento, en casos de alguna afección, son recetados y provistos por el centro médico de la Clínica Santa María.

Para la atención de primeros auxilios, los cinco (5) centros de acogida cuentan con botiquín.

### **ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN**

En cuanto a la alimentación que reciben los NNAs, son 5 comidas (desayuno, merienda de media mañana, almuerzo, merienda de media tarde y cena). El menú se encuentra en un lugar visible en todos los hogares, excepto en el Centro Luz de Esperanza que señala que tiene el menú pero no colocado en lugar visible.

El menú es general para todos las NNAs, y no diferenciado. En el Albergue 24 horas existen menús para niños con alteraciones en su salud; en el Hogar Virgen de La Esperanza tienen un menú especial para lactantes basado en leche y otro para mayores de un (1) año que consiste en cinco (5) comidas.

En los cinco (5) centros existen espacios destinados a comedor; en el caso del Hogar Virgen de la Esperanza existen varios ambientes que son utilizados también como comedores.

Respecto al almacenamiento de los víveres frescos y secos, los centros cuentan con un ambiente destinado exclusivamente al almacenamiento, despensas equipadas con vitrinas, estantes refrigeradores, los mismos que se encuentran seleccionados, limpios y ordenados.

Los centros Albergue Casa del Niño y Atención a la Niñez y Adolescencia - CINCA, cuentan con una (1) cocinera con carnet sanitario, al igual que el Albergue Transitorio 24 Horas que también tiene dentro del personal de servicio a una (1) cocinera más una ayudante de cocina con sus respectivos carnets sanitarios; a diferencia el Hogar Virgen de la Esperanza, donde la cocina está a cargo de una hermana religiosa y que no refiere tener el carnet sanitario; en el Centro Luz de Esperanza, al no contar con este personal para cocina por la falta de recursos económicos, son los adolescentes quienes preparan y manipulan los alimentos, los mismos no cuentan con los respectivos carnets sanitarios, por no ser personal especializado.

Durante la verificación, las cocinas de los centros se encontraban limpias, con los utensilios en sus debidos lugares. En cuanto a la ropa de trabajo, sólo en el Centro Luz de Esperanza se evidenció que los adolescentes utilizan mandiles de cocina, guantes y gorros.

## **ÁREA EDUCACIÓN**

En relación al área de educación, tres (3) centros cuentan con carpetas de registro de seguimiento pedagógico de NNAs escolarizados, a diferencia del Hogar Virgen de Fátima que no cuenta con carpetas de seguimiento por la edad de las niñas y niños, que es de 0 a 5 años y que son atendidos por la pedagoga que trabaja con estimulación temprana en espacios adecuados para ellos y ellas. El Centro Luz de la Esperanza no tiene carpetas de seguimiento escolar. El Albergue Transitorio 24 Horas sólo tiene espacio adecuado con material didáctico y mobiliario exclusivo para niñas y niños.

En relación a la escolarización de NNAs mayores de siete (7) años que están insertos en el sistema escolar, los NNAs del Albergue Casa del Niño, Centro de Atención a la Niñez y adolescencia - CINCA asisten a unidades educativas cercanas, los NNAs del Hogar Luz de Esperanza están inscritos el sistema regular de educación mediante el convenio con una unidad educativa cercana, la cual permite que los adolescentes en terapia de rehabilitación que precisen puedan pasar clases en el Centro y son los profesores los que acuden al centro a realizar las evaluaciones o exámenes y se les emite la libreta de calificaciones respectiva. Los NNAs del Hogar Virgen de la Esperanza no asisten a clases por la edad (0 a 5 años) y los NNAs acogidos en el Albergue Transitorio 24 Horas no asisten por su carácter transitorio y tiempo de permanencia de sólo 72 horas. El material escolar es proporcionado por cada uno de los centros.

El administrador o la trabajadora social son los encargados de realizar el trámite y cobro del Bono Juancito Pinto, el centro resguarda el dinero para cuando el NNA lo necesite.

## **ÁREA DE PSICOLOGÍA**

En solo tres (3) centros se evidenció que los niños, niñas y adolescentes acogidos tienen carpetas individuales de seguimiento. El Hogar Virgen de la Esperanza, que no tiene psicólogo y en el Centro Luz de Esperanza que no tiene carpetas psicológicas individuales, la información la tiene en una carpeta general con el historial de NNAs y están archivados en Dirección del centro. En el Albergue Casa del Niño, las carpetas individuales están divididas en ocho (8) secciones (datos personales, ficha de evaluación, protocolo aplicable por edad, informes psicológicos, formularios de registro, ficha de intervención terapéutica, diagnóstico y seguimiento).

Los métodos disciplinarios aplicados se limitan actividades de diálogo reflexivo, reforzamiento de conductas, asignación de tareas de limpieza y apoyo en la cocina. En el Albergue Transitorio 24 Horas también se les prohíbe ver la televisión y en el Centro de Atención a la Niñez y Adolescencia - CINCA refirieron que no existen actos de indisciplina.

Los informes psicológicos se realizan en el caso del Albergue Transitorio 24 Horas cada 10 días, en cumplimiento al programa de trabajo. En el Albergue Casa de Niño y Centro de Atención a la Niñez y Adolescencia - CINCA realizan los informes semanal y mensualmente, respectivamente.

En cuanto a la aplicación de una guía de atención o protocolo, los hogares no cuentan con protocolos de atención, utilizan plan de trabajo y manual de funciones; a excepción del Centro de Atención a la Niñez y adolescencia - CINCA en el que sí utilizan guías protocolos de atención de NNA de acuerdo a la edad.

## ÁREA SOCIAL

La mayoría de los Centros cuentan con las carpetas individuales de NNAs, excepto Centro Luz de Esperanza que no cuenta con el área de trabajo social tampoco con carpetas.

Las instituciones con las cuales cada hogar tiene un relacionamiento interinstitucional son Defensorías de la Niñez provincias, Juzgados de NNAs, centros terapéuticos, Dirección Departamental de Educación, unidades educativas, hospitales, centros de salud, fundaciones, SEDEGES y otros.

Respecto a la cantidad de adopciones, reinserciones, transferencias y reincidencias se tienen los siguientes datos:

Nº	Centro de Acogimiento	Adopciones 2016 - 2017	Reinserciones 2016- 2017	Transferencias 2016 - 2017	Reincidencias
1	Hogar Virgen de la Esperanza	6 en 2016	0	0	0
2	Centro Luz de Esperanza	0	0	0	0
3	Albergue Casa del Niño	0	0	8 en 2016	0
4	Centro de Atención a la Niñez y adolescencia - CINCA	0	0	0	0
5	Albergue Transitorio 24 Horas	0	0	0	0

## INSTITUCIONES REGIONALES INVOLUCRADAS EN LA TEMÁTICA

De la información proporcionada del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, en el marco de sus atribuciones establecidas en la Ley N° 548, se tiene que las Defensorías de la Niñez y Adolescencia realizan las visitas y seguimientos a casos de NNAs en centros de acogida.

El Albergue Transitorio 24 Horas, dependiente de la Unidad de Atención Integral a la Familia de la Dirección de Género y Atención Social, cuenta con un registro de la permanencia de NNAs en centros de acogida, asimismo, son registrados de manera manual en libros de registro e indicaron que por recomendaciones del SEDEGES están en proceso de actualización de su base de datos.

Entre las acciones y mecanismos adoptados para garantizar la calidad, profesionalidad e idoneidad del personal, están las capacitaciones de manera constante en temas inherentes a la función que desempeñan, esto incluyendo a las educadoras. Asimismo, cuentan con mecanismos internos a efectos de establecer responsabilidades por actuaciones negligentes de los funcionarios, por otro lado, está la sensibilización constante en el tema de atención de calidad y calidez.

El Gobierno Autónomo Municipal de El Alto a través de la Dirección de Niñez, Género y Atención Social, en respuesta a la capacitación y actualización técnica de servidoras y servidores que prestan servicio en los centros de acogida, realiza diferentes coordinaciones con instituciones públicas privadas y no gubernamentales para recibir diferentes capacitaciones y fortalecimiento en diferentes temas de interés de cada área. El Albergue Transitorio 24 Horas coordina con el Centro de Salud Calama y otras de interés, en el cuidado y protección de NNAs en situación de acogida.

Los equipos interdisciplinarios exclusivos de las DNA realizan el seguimiento a los casos de NNAs en centros de acogida y en el ámbito de sus competencias establecidas en el Manual de Organización y Funciones – MOF , Reglamento Interno del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, además de la normativa vigente en temas de protección; también realizan prevención, promoción y defensa socio jurídica de NNAs en situación de violencia, abandono y todo tipo de maltrato, promueve la restitución del derecho a la familia sustituta a través de los procesos de adopción. Para este efecto, se conformó un equipo multidisciplinario DNA-Equipo Hogares con el fin de dar celeridad correspondiente a cada caso, dando un seguimiento más personalizado en los centros de acogida donde se encuentran acogidos NNAs.

El equipo hogares cuenta con información de NNAs acogidos en diferentes centros del departamento, sumando un total de doscientos veinte (220) casos que son atendidos por DNAs de la ciudad de El Alto.

De los procesos instaurados ante el Juzgado Público de la Niñez y Adolescencia se tienen: veinticinco (25) casos de filiación, treinta y siete (37) casos de extinción de su autoridad materno paterna, cuatro (4) casos de suspensión de autoridad paterna y materna, tres (3) casos de reinserción y otros iniciados a fin de restituir derechos vulnerados a NNAs acogidos en diferentes centros, sumando un total de 97 procesos.

En cuanto a las reuniones de coordinación, el Equipo Hogares realizó acciones de coordinación con los equipos multidisciplinarios de todos los centros de acogida donde están albergados NNAs y que son atendidos por las diferentes DNAs de El Alto; de las coordinaciones lograron realizar seguimiento en las instancias judiciales y como resultado se tienen dieciséis (16) procesos concluidos con sus respectivas sentencias en la gestión 2016 y para la gestión 2017, a la fecha tiene un total de veintidós (22) procesos concluidos.

En relación a reinserciones familiares, la DNA – Equipo Hogares en las gestiones 2016 y 2017 logró cinco (5) reinserciones con familia de origen y familia ampliada, como resultado del apoyo psico-socio-legal que brindó a la familia y a NNAs.

En el marco del Protocolo de Adopción Nacional, se desarrolló la primera reunión de Pre-asignación Administrativa en fecha 31 de julio de 2017, con la participación del SEDEGES, DNA, personal de apoyo y veedores, en este marco la DNA-Hogares El Alto está gestionando las primeras siete (7) adopciones nacionales.

Entre las medidas previstas por el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, para prevenir hechos contra la integridad y dignidad de NNAs acogidos, está el Reglamento Interno en el cual se establecen sanciones para cualquier hecho de violencia que suceda al interior del centro de acogida temporal, por otro lado informan al personal sobre sus responsabilidades conforme a la Ley N° 548 de responsabilidad por la función pública.

Respecto a los protocolos para la detección y tratamientos de hechos de violencia contra NNAs, el Albergue Transitorio 24 Horas cuenta con el reglamento Interno y el manual de funciones, aparte del protocolo de atención.

En los datos de la Dirección de Niñez, Género y Atención Social, no se consigna ni se tienen registrados hechos de violencia suscitados en centros de acogida temporal; asimismo, no se tiene registrado ningún hecho de violencia contra NNAs acogidos.

### **MESAS DE TRABAJO DNA Y SEDEGES**

En fecha 19 de septiembre se desarrollaron Mesas de Trabajo a invitación de la Coordinadora Regional de El Alto de la Defensoría del Pueblo, espacio desarrollado con el objetivo de abordar temática de la situación de NNAs en centros de Acogida en el municipio de La Paz, se trabajó en seis (6) temáticas: personal, identidad, adopción, mecanismos de coordinación, reinserción y violencia en centros de acogida, recabando la siguiente información:

#### **PERSONAL**

En relación al personal, los centros de acogida, el Albergue 24 Horas y la Plataforma de Atención cuentan con equipos interdisciplinarios compuestos por abogado, trabajador/a social y psicólogo/a y procurador, pero tienen la necesidad de incorporar un mayor número de profesionales abogados especialistas en temas de niñez, con el fin de agilizar los procesos para una rápida y pronta atención. El SEDEGES cuenta con la Unidad Biopsicosocial que realiza seguimiento a los centros de acogida.

La cantidad de personal requerido para la atención de NNAs en los centros de acogida depende de la capacidad de cada albergue, considerando el número de NNAs de 20 hasta 30 se puede afirmar que el personal es suficiente, si el número sobrepasa tienen la necesidad de contar con mayor número de educadoras o auxiliares de sala.

#### **REINSERCIÓN FAMILIAR**

Las acciones que implementan los equipos técnicos de los centros de acogida en coordinación entre las DNAs, SEDEGES y el Juzgado Público de la Niñez, son las siguientes:

- Fortalecimiento de la familia de origen mediante sesiones de terapia individual y familiar. Para esta acción realizan alianzas estratégicas sobre todo con Aldeas SOS, institución que cuenta con Programas de Fortalecimiento a las Familias en el campo laboral, salud y psicológico, este último mediante terapias de autoestima, control de la ira y otras.

- Visitas domiciliarias a la familia de origen y ampliada, para corroborar la existencia de condiciones adecuadas para la reinserción familiar de NNAs.
- Trabajo con familia ampliada para la reinserción de NNAs en caso de no ser posible con la familia de origen.
- Seguimiento al proceso post reinserción durante tres (3) meses como mínimo, pudiendo extenderse de acuerdo con el caso y con la orden de la juez.

Los centros no cuentan con protocolos de reinserción, pero si aplican las directrices establecidas en el CNNA.

Un proceso de reinserción demora más de tres (3) meses, además dependiendo del caso por sus particularidades, búsqueda de la familia de origen y ampliada, cuya procedencia a veces implica realizar viajes o realizar diferentes acciones para la obtención de información veraz y necesaria. Las investigaciones sociales son base para la atención de los casos, con ella se parte para obtener la información inicial, con relación a la situación del NNA, su entorno familiar, escolar.

En cuanto al registro de NNAs y el tiempo de permanencia, cada centro de acogida cuenta con esta información.

Del seguimiento al funcionamiento de centros de acogida se tiene que la mayoría de los veinte (20) centros se encuentran en proceso de acreditación, por lo que la Plataforma de Hogares del GAMEA realiza supervisiones a cada centro por lo menos cuatro (4) veces al año.

Respecto a los procesos de reinserción, en esta gestión se han realizado cinco (5) y también refirieron que procesos de reinserción familiar iniciados en la gestión 2016 no han sido concluidos.

En función al registro y sobre la base de la información, se asumen medidas como terapia individual o familiar y charlas con la familia extendida.

Entre las acciones que realizan para una reinserción están las visitas domiciliarias sorpresivas a la unidad educativa, indagación en la comunidad por el lapso de tres (3) meses o un periodo mayor de acuerdo a requerimiento del juzgado en el que radica el caso, acciones que requieren mayor número de profesionales, toda vez que no es suficiente un sólo equipo técnico.

Entre las medidas que se adoptan en casos de reingreso de NNAs a los centros de acogida, está la investigación de las causas para determinar las acciones que correspondan.

Una dificultad para el proceso de reinserción familiar de NNAs es que la familia ampliada muchas veces no muestra predisposición para hacerse cargo del NNA, por razones económicas, sicológicas, sociales y culturales.

## **ADOPCIÓN**

En cuanto a los procedimientos para la adopción de NNAs, éstos se realizan en coordinación entre el SEDEGES, las DNAS, la Juez, el equipo de los albergues y de manera conjunta inician el curso para padres adoptivos que es dictado por el SEDEGES

cuatro veces al año, con una duración de un mes. Al finalizar el curso, de acuerdo con el equipo multidisciplinario se establece la idoneidad de los padres adoptivos y se les extiende la certificación respectiva, requisito principal para iniciar la demanda de adopción.

Una vez admitida la demanda, la juez ordena que se realice el estudio biopsicosocial, que de acuerdo a norma debería demorar 90 días, pero mayormente se extiende a seis (6) meses o más. Dicho informe es remitido al juzgado en el cual se recomienda la viabilidad de la adopción, si el informe es positivo se pasa a la etapa de asignación del NNA a ser adoptado, en la cual se cita a los padres adoptivos y se les informa con relación a los antecedentes del NNA, para que señale su conformidad con dichos antecedentes y ratifiquen su decisión de adoptar. De todo este procedimiento se eleva un segundo informe a la jueza.

Posteriormente, está la etapa de pre adopción, en la cual los padres adoptivos realizan tres (3) a seis (6) visitas al albergue, para un primer acercamiento bajo observación del equipo, también se elabora un informe que se deriva a la Juez, si es favorable se fija audiencia en la cual se hace entrega del NNA. Posteriormente se hace un seguimiento de 15 días y posteriormente dos veces al año.

Sobre el “Protocolo de Adopción Nacional” elaborado por el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, las y los participantes refirieron que consideran al documento del protocolo como orientador para el cumplimiento de sus funciones en temas de adopción.

Con relación a la cantidad de NNAs que ejercen el derecho a la familia a través de la adopción se tiene un total de veintitres (23) NNAs adoptados en la gestión 2017, y en la gestión 2016 nueve (9). También refieren que hasta finales de gestión concretarán treinta (30) procesos que están en curso.

Entre las acciones de seguimiento que realiza la DNA a las familias que adoptaron, están: visitas al domicilio, a la unidad educativa si corresponde, durante los primeros tres meses de manera continua, posteriormente dos veces al año o a requerimiento u orden del juez.

Entre las dificultades o problemas en el proceso de adopción, está la demora en los procesos judiciales en el juzgado debido a la carga procesal, la burocracia para la obtención de documentación necesaria, la demora en la conclusión de los procesos legales de las NNAs, de filiación o de extinción de la autoridad paterna o materna que a veces demora hasta más de un años. También es una dificultad que la mayoría de madres y padres adoptantes quieren niños o niñas de 0 a 6 años y aquellos NNAs que son mayores tienen menor posibilidad de ser adoptados pese a que sus procesos legales están concluidos y son NNAs declarados idóneos para la adopción.

### **VIOLENCIA DE NNAs EN CENTROS DE ACOGIMIENTO**

En cuanto a los mecanismos para la detección de casos de violencia al interior de los centros de acogida principalmente están: la evaluación psicológica y la investigación social.

Para la atención de los casos de violencia contra NNAs en situación de acogimiento, se empieza por la valoración psicológica principalmente, pero también está la investigación

al interior para determinar las causas, que pueden llegar a ser un accidente, una caída o si fue por negligencia del personal, se da a conocer tanto a Defensoría de la Niñez y Adolescencia como al Juzgado de la Niñez y Adolescencia donde radica el caso y si el caso corresponde al Ministerio Público para la investigación de casos de violencia no cuentan con protocolos.

Los participantes en las mesas de trabajo refirieron que la mayoría de los casos que ingresan a los centros de acogida son por violencia física y sexual, además de la psicológica y que al interior de los centros no se ha detectado ningún hecho de violencia.

Entre las acciones que adoptan en casos de denuncias o detección de violencias está la investigación y la elaboración de informes.

Con relación a la coordinación señalaron que no encuentran dificultades, que más bien han establecido mecanismos de coordinación adecuada entre el SEDEGES, las DNAs y la Plataforma Hogares.

La única dificultad con la que tropiezan es en el sector salud, por la exigencia en la presentación del certificado de nacimiento, pese a que en los centros de salud conocen que los NNAs que están en centros de acogida no cuentan con documentos, esta situación derivó en que incluso sean objeto de malos tratos.

Otra dificultad que enfrentan es el costo de la atención médica, porque para niños de 0 hasta 5 años es gratuita, pero para niños mayores de 5 años, los albergues deben cubrir los gastos y no cuentan con el presupuesto respectivo.

## **MECANISMOS DE COORDINACIÓN**

Los mecanismos de coordinación que utilizan para la atención de NNAs son alianzas estratégicas, por ejemplo las DNAs con Aldeas Infantiles SOS para el desarrollo de terapias individuales y grupales, asimismo el fortalecimiento de la familia a través de charlas y espacios de capacitación, con el objetivo de mejorar la autoestima y el empoderamiento económico de la madre de familia.

También está la coordinación con medios televisivos de difusión en casos de NNAs extraviados o abandonados, para tomar contacto con la familia de origen o ampliada para la reinserción.

Para la coordinación en temas de adopción entre el SEDEGES, el Juzgado y las DNAs, existe coordinación mediante informes permanentes y cruce de información,

En cuanto a la existencia de protocolos de coordinación y relacionamiento, señalaron que no cuentan con los mismos, pero sí realizan coordinaciones por iniciativas propias y en función a la necesidad de cada institución.

Las dificultades o problemas detectados en el relacionamiento y coordinación interinstitucional no están identificadas, pero sí mencionaron obstáculos para el avance de los procesos en sede judicial como la demora en el despacho de causas por la excesiva carga procesal

## IDENTIDAD

Los NNAs al momento de ingresar a los centros de acogimiento, no cuentan en su gran mayoría con certificados de nacimiento y carnet de identidad, por lo que se tienen que iniciar trámites judiciales de filiación judicial o de asignación de un nombre convencional cuando se desconoce la identidad.

Entre las dificultades para la obtención de estos documentos, se mencionó el presupuesto, sumado a la poca o nula colaboración en el tratamiento diferenciado por parte del SEGIP y el SERECI.

Otra de las mayores dificultades es el costo del trámite de inscripción judicial ante el SERECI que asciende a Bs 240 (doscientos cuarenta 00/100 bolivianos) por cada trámite.

No se han logrado establecer mecanismos de coordinación con el SEGIP para la atención prioritaria en la obtención de la documentación de identidad a favor de las NNAs acogidos.

### III. CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS

De la investigación defensorial realizada se detectaron los siguientes hallazgos en cada centro de acogimiento verificado:

Nº	Departamento	Centro de Acogimiento	Consideraciones específicas
1	La Paz	Casa Refugio Méndez Arcos	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Extinguidores</li> <li>✓ Cámaras de seguridad</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs</li> <li>✓ Médico</li> <li>✓ Equipamiento médico</li> <li>✓ Servicio de internet</li> </ul> <p>Los muebles en el área educativa se encuentran deteriorados.</p>
2	La Paz	Niño Jesús	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Extinguidores</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Médico permanente, sólo trabaja en horarios de oficina.</li> <li>✓ Área educativa</li> </ul> <p>Reposición del ítem médico pediatra.</p>

			<p>Muebles desgatados en desuso, lavadoras sin mantenimiento.</p> <p>Personal insuficiente, que realizan hasta tres funciones; se necesita educadoras.</p> <p>No participan de la selección de personal que será parte del Centro.</p> <p>Ambientes deteriorados, con menajes de cocina en mal estado.</p> <p>Las cocineras no utilizan ropa de trabajo, debiendo hacerse cargo la administración del Hogar</p>
	La Paz	Sartasim Kullakita	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Médico a tiempo completo</li> <li>✓ Personal de limpieza</li> </ul>
4	La Paz	Casa Esperanza	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Extinguidores</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Área de salud</li> <li>✓ Médico</li> <li>✓ Pediatra</li> <li>✓ Servicio de internet</li> </ul> <p>La única cámara de seguridad está instalada en el dormitorio de los niños.</p>
5	La Paz	Casa de Paso	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Servicio de internet</li> <li>✓ Menú diferenciado</li> </ul>
6	La Paz	Casa Eguino	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Extinguidor</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cámaras de seguridad.</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Área de salud</li> <li>✓ Médico a tiempo completo</li> <li>✓ Menú diferenciado</li> <li>✓ Servicio de internet</li> </ul>
7	La Paz	Albergue Bicentenario Solidaria Bolivia	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Registro sobre transferencias y reincidencias.</li> <li>✓ Servicio de internet</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> </ul>
8	La Paz	Aldeas SOS	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cámaras de seguridad</li> <li>✓ Área de salud</li> <li>✓ Médico.</li> <li>✓ Equipamiento médico</li> <li>✓ Medicamentos</li> <li>✓ Registro de adopciones, transferencias, reinserciones, reincidencias.</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> </ul>
9	La Paz	Carlos de Villegas	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> </ul>
10	La Paz	José Soria	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Servicio de internet</li> <li>✓ Mantenimiento de los servicios de alcantarillado</li> </ul>
11	La Paz	Hogar de Niños Alalay	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Extinguidores</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cámaras de seguridad.</li> <li>✓ Servicio de internet</li> <li>✓ Médico</li> <li>✓ Registro en salud</li> <li>✓ Área de salud</li> </ul>
12	La Paz	Centro de Atención Integral Asociación Esperanza (Caranavi)	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cámaras de seguridad</li> <li>✓ Servicio de internet</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Área de salud</li> <li>✓ Médico</li> <li>✓ Equipamiento</li> <li>✓ Carpetas individualizadas de seguimiento en el área de salud</li> <li>✓ Registros de reincidencias de NNA</li> <li>✓ Extinguidores</li> <li>✓ Menú diferenciado</li> </ul>
13	Oruro	Gota de Leche	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Extinguidores</li> <li>✓ Cámaras de seguridad</li> <li>✓ Buzón de quejas o reclamos</li> <li>✓ Psicóloga exclusiva del Centro</li> <li>✓ Fisioterapeuta para los NNAs con discapacidad física</li> <li>✓ Personal de limpieza</li> </ul>
14	Oruro	Elisa Andrioli	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cámaras de seguridad.</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Registros de salud</li> <li>✓ Carpetas individualizadas de seguimiento en el área de educación y salud</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Carpetas individuales de seguimiento en el área de psicología actualizadas</li> <li>✓ Menú diferenciado</li> <li>✓ Personal de limpieza</li> </ul> <p>Un médico y una enfermera del SEDEGES visitan el Centro semanalmente.</p>
15	Oruro	Amor de Dios Penny	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Extinguidores</li> <li>✓ Cámaras de seguridad.</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs</li> <li>✓ Área de salud</li> <li>✓ Médicos</li> <li>✓ Carpetas individuales de registro</li> <li>✓ Menú diferenciado</li> <li>✓ Personal de limpieza</li> <li>✓ Informes psicológicos actualizados</li> <li>✓ Registros médicos de salud</li> </ul>
16	Oruro	Granja Paria	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Alcantarillado</li> <li>✓ Servicio de internet</li> <li>✓ Cámaras de seguridad</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Carpetas sobre la educación y seguimiento psicológico de los NNAs</li> <li>✓ Área de salud</li> <li>✓ Médico</li> <li>✓ Equipamiento médico</li> <li>✓ Carpetas individuales de seguimiento en el área de salud</li> <li>✓ Registros médicos</li> <li>✓ Menú diferenciado</li> <li>✓ Personal de limpieza</li> <li>✓ Reglamento interno actualizado.</li> </ul>

			Corte de luz, que afectan la dotación de agua.
e	Potosí	Niño De Praga	El centro no cuenta con: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Extintidores</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Servicio de internet</li> <li>✓ Médico</li> <li>✓ Cámaras de seguridad</li> <li>✓ Menú diferenciado</li> </ul>
18	Potosí	Mariano Benjamín Arrueta	El centro no cuenta con: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Extintidores</li> <li>✓ Material didáctico ni juegos lúdicos.</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Servicio de internet</li> <li>✓ Menú diferenciado</li> </ul>
19	Potosí	10 de Noviembre	El centro no cuenta con: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Extintidores en funcionamiento</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Menú diferenciado</li> </ul>
20	Potosí	Mosoj Wasínchej (Centro Familiar)	El centro no cuenta con: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gas domiciliario</li> <li>✓ Extintidores</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Área de salud</li> <li>✓ Equipamiento médico.</li> <li>✓ Servicio de internet</li> <li>✓ Cámaras de seguridad</li> <li>✓ Médico.</li> <li>✓ Menú diferenciado</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Carpetas de seguimiento de psicología</li> </ul>
21	Cochabamba	Restauración	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Agua potable</li> <li>✓ Alcantarillado</li> <li>✓ Gas domiciliario</li> <li>✓ Extinguidores</li> <li>✓ Cámaras de seguridad ni buzón de quejas o reclamos.</li> <li>✓ Registro de atención en salud</li> <li>✓ Área de salud</li> <li>✓ Médico</li> <li>✓ Enfermeras</li> <li>✓ Equipamiento médico</li> <li>✓ Carpeta de seguimiento en el área de psicología</li> <li>✓ Informes psicológicos periódicos.</li> <li>✓ Carpetas de seguimiento en el área social.</li> <li>✓ Servicio de internet</li> <li>✓ Material de aseo personal para NNA</li> </ul> <p>Solo cuenta con un baño que está en mal estado para la totalidad de NNAs.</p>
22	Cochabamba	Vida Nueva	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Extinguidores</li> <li>✓ Cámaras de seguridad.</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Área de salud</li> <li>✓ Médicos</li> <li>✓ Enfermeras</li> <li>✓ Equipamiento médico</li> <li>✓ Pediatra</li> <li>✓ Material didáctico para menores de 5 años.</li> <li>✓ Servicio de internet</li> </ul> <p>El área de esparcimiento requiere mantenimiento.</p>

23	Cochabamba	Madre de Dios	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Extintidores</li> <li>✓ Cámaras de seguridad</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Servicio de internet</li> <li>✓ Área de salud</li> <li>✓ Médicos</li> <li>✓ Enfermeras</li> <li>✓ Equipamiento médico</li> </ul>
24	Cochabamba	María Auxiliadora	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Extintidores</li> <li>✓ Cámaras de seguridad</li> <li>✓ Servicio de internet</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Área de salud</li> <li>✓ Médico</li> </ul>
25	Cochabamba	Evangelina Booth	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cámaras de seguridad</li> <li>✓ Extintidor</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Área de salud</li> <li>✓ Médico</li> <li>✓ Equipamiento médico</li> <li>✓ Carpetas individuales en salud</li> </ul>
26	Cochabamba	Tres Soles	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cámaras de seguridad.</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Área de salud</li> <li>✓ Médicos</li> <li>✓ Equipamiento médico</li> <li>✓ Servicio de internet</li> </ul>

27	Cochabamba	Nuestra Casa	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cámaras de seguridad</li> <li>✓ Extinguidor.</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Área de salud</li> <li>✓ Médicos</li> <li>✓ Equipamiento médico</li> <li>✓ Cocinera</li> </ul> <p>Las educadoras se encargan de la cocina y de la manipulación de alimentos.</p>
28	Cochabamba	Misión para la Niñez Boliviana	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cámaras de seguridad</li> <li>✓ Extinguidor</li> <li>✓ Servicio de internet</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Área de salud</li> <li>✓ Médicos</li> <li>✓ Equipamiento médico</li> <li>✓ Carpetas individualizadas en el área de salud</li> </ul>
29	Cochabamba	Villa Infantil Nueva Esperanza	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cámaras de seguridad</li> <li>✓ Extinguidor</li> <li>✓ Servicio de internet</li> <li>✓ Área de salud</li> <li>✓ Médicos</li> <li>✓ Equipamiento médico</li> <li>✓ Carpetas de seguimiento en el área de salud</li> </ul>
30	Chapare	L'esperance Bolivia	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Agua potable</li> <li>✓ Alcantarillado.</li> <li>✓ Cámaras de seguridad.</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Área de salud</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Médicos</li> <li>✓ Equipamiento médico</li> <li>✓ Servicio de Internet</li> </ul>
31	Chuquisaca	Virgen de la Yedra	<p>El centro no cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cámaras de seguridad</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Servicio de internet</li> <li>✓ Médico</li> <li>✓ Carpetas de seguimiento en el área social</li> </ul>
32	Chuquisaca	Jesús de Nazaret	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Extintores</li> <li>✓ Servicio de internet</li> <li>✓ Área de salud</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> </ul> <p>Requieren refacción de ducha quemada.</p>
33	Chuquisaca	Casa Cuna San José de Poconas	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Medicamentos suficientes</li> <li>✓ Carpetas de seguimiento en el área de psicología</li> <li>✓ Extintores</li> <li>✓ Pediatras</li> </ul>
34	Chuquisaca	Hogar Tata Juan de Dios	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pediatra asignado para una atención continua, tomando en cuenta que dentro de su población existe un niño con hidrocefalia.</li> <li>✓ Cámaras de seguridad</li> </ul>
35	Chuquisaca	Hogar Sucre	<p>El centro no cuentan con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Suficientes duchas en relación a la población de NNA</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Servicio de internet</li> <li>✓ Extintor</li> <li>✓ Carpetas individualizadas en el área de salud</li> </ul> <p>Refacción de la cocina (infraestructura antigua y deteriorada)</p>
36	Chuquisaca	Calor de Hogar	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Servicio de internet</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Registros de educación</li> </ul> <p>Medicamentos con fechas vencidas.</p>
37	Chuquisaca	Santa Clotilde	<p>El centro no cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Médico</li> <li>✓ Servicio de internet</li> <li>✓ Buzón de quejas y reclamos</li> <li>✓ Carpetas individuales de seguimiento en el área social y psicología</li> </ul> <p>Hubo reducción del monto de becas integrales por parte del SEDEGES.</p> <p>Mobiliario deteriorado.</p>
38	Tarija	Nueva Esperanza	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Extinguidores</li> <li>✓ Cámaras de seguridad</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Servicio de internet</li> </ul>
39	Tarija	Centro Transitorio	<p>El centro no cuenta con:</p>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Extinguidores</li> <li>✓ Cámaras de seguridad</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Área de salud</li> <li>✓ Servicio de internet</li> </ul> <p>Atención médica una vez por semana.</p> <p>Los NNAs no van a la escuela.</p>
40	Tarija	Casa Tutelada Renacer	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Extinguidores</li> <li>✓ Cámaras de seguridad</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Área de salud</li> <li>✓ Servicio de internet</li> </ul> <p>Atención médica una vez por semana.</p> <p>Las NNAs no van a la escuela, son víctimas de violencia intrafamiliar.</p>
41	Tarija	Heydi (Bermejo)	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Extinguidores</li> <li>✓ Cámaras de seguridad.</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Servicio de internet</li> <li>✓ Pediatra</li> </ul> <p>La infraestructura de los baños y duchas se encuentra deteriorada por falta de mantenimiento.</p> <p>Las conexiones de energía eléctrica son precarias, no todas las instalaciones del hogar tienen luz y algunas conexiones no se encuentran debidamente</p>

			cubiertas, lo que representa un peligro para los NNAs.
42	Tarija	Sagrada Familia	El centro no cuenta con: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cámaras de seguridad</li> </ul>
43	Tarija	Moisés Navajas	El centro no cuenta con: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cámaras de seguridad</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Servicio de internet</li> </ul> <p>Atención médica una vez por semana.</p>
44	Santa Cruz	Hogar de Niños Virgen de Fátima	Productos con fechas vencidas, en particular leche para bebés.
45	Santa Cruz	Hogar San Lorenzo	El centro no cuenta con: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Extinguidores</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Botiquín de primeros auxilios</li> </ul> <p>Medicamentos y productos alimenticios con fechas vencidas.</p>
46	Santa Cruz	Aldeas de Niños Padre Alfredo	El centro no cuenta con: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Extinguidores</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> </ul> <p>Las condiciones de algunos ambientes de las "casitas" requieren refacción.</p> <p>En algunas carpetas de las NNAs no cuentan con la orden judicial de ingreso al centro.</p>

47	Santa Cruz	Aldeas Infantiles SOS	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Extinguidores</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Área salud</li> </ul> <p>Algunas “casas” cuentan con medicamentos con fechas vencidas, y en otras no tienen botiquines de primeros auxilios.</p> <p>Alimentos con fechas vencidas.</p>
48	Santa Cruz	Hogar de Niños Santa Cruz	<p>El centro no cuentan con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Buzones de reclamos accesibles a los NNAs</li> <li>✓ Botiquín de primeros auxilios.</li> </ul> <p>Alimentos con fechas vencidas.</p> <p>Colchones desgastados.</p>
49	Santa Cruz	Hogar de Madre Francisca Casci	<p>El centro no cuentan con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Extinguidores</li> <li>✓ Cámaras de seguridad</li> <li>✓ Buzones de reclamos accesibles a las NNAs.</li> <li>✓ Cocinera</li> <li>✓ Botiquín de primeros auxilios</li> <li>✓ Equipo interdisciplinario</li> <li>✓ Carpetas individuales en el área de psicología</li> <li>✓ Registro médico</li> <li>✓ Médico</li> <li>✓ Carpetas individuales en el área de salud</li> <li>✓ Acceso al consultorio médico</li> </ul>
50	Santa Cruz	Centro Cuatro Vientos	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Extinguidores</li> <li>✓ Cámaras de seguridad</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Área de salud</li> <li>✓ Médico</li> <li>✓ Carpetas individualizadas de seguimiento en el área de salud</li> <li>✓ Botiquín de primeros auxilios.</li> </ul> <p>Existen colchones almacenados en buen estado sin utilizar.</p> <p>Productos alimenticios con fechas vencidas.</p>
51	Santa Cruz	Hogar de la Esperanza	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Extinguidores</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Médico tiempo completo.</li> <li>✓ Botiquín de primeros auxilios.</li> </ul> <p>Productos alimenticios con fechas vencidas.</p>
52	Santa Cruz	Casa de Acogida Circunstancial y Temporal Mano Amiga	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cámaras de seguridad</li> <li>✓ Botiquín de primeros auxilios</li> </ul> <p>Las condiciones higiénicas de los baños son deficientes.</p> <p>Las carpetas de salud no guardan relación con las NNAs albergadas.</p>
53	Santa Cruz	Hogar de Niños Don Bosco	<p>El centro no cuentan con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Extinguidores</li> <li>✓ Cámaras de seguridad.</li> <li>✓ Botiquín de primeros auxilios</li> </ul>

			<p>Las condiciones de los dormitorios requieren mantenimiento y refacción.</p> <p>Existen un dormitorio para niños y adolescentes que no controlan esfínteres denominado el cuarto de los “orinones”</p>
54	Santa Cruz	Fundación Casa María Jacinta	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Extiguidores</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Registro general de NNAs</li> <li>✓ Órdenes judiciales de acogimiento en algunas carpetas</li> <li>✓ Área de salud</li> <li>✓ Equipamiento médico</li> <li>✓ Médico</li> <li>✓ Registros de transferencias, egresos ingresos, ni reportes sobre adopciones y reinserciones familiares.</li> </ul> <p>Espacios de recreación y dormitorios requieren mantenimiento.</p> <p>Productos alimenticios con fechas vencidas.</p> <p>Colchones desgastados.</p>
55	Santa Cruz	Hogar María Inmaculada	<p>El centro no cuentan con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Buzones de reclamos accesibles a las NNAs.</li> </ul> <p>Productos alimenticios con fechas vencidas.</p>
56	Santa Cruz	Casa de Acogida Nazaria Ignacia	<p>El centro no cuentan con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Extinguidores</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Registro de ingreso de niñas y adolescentes.</li> <li>✓ Equipamiento médico</li> <li>✓ Botiquín de primeros auxilios.</li> </ul> <p>Productos alimenticios y medicamentos con fechas vencidas.</p> <p>Algunos baños no cuenta con botes de basura.</p>
57	Santa Cruz	Instituto José Mercado Aguado – “Los Huérfanos”	<p>El centro cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Buzón de reclamos accesibles a las NNAs.</li> <li>✓ Guías o protocolos para la atención psicológica.</li> </ul> <p>Extintores se encuentra con fecha vencida.</p> <p>Productos alimenticios y medicamentos con fechas vencidas.</p>
58	Beni	Centro Educativo Integral Chetequije (Trinidad)	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Extintores en funcionamiento</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Botiquín de primeros auxilios</li> <li>✓ Servicio de internet</li> </ul> <p>Medicamentos con fechas vencidas.</p>
59	Beni	Hogar de Niñas Trinidad (Trinidad)	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Extintores en funcionamiento</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Botiquín de primeros auxilios</li> <li>✓ Equipos para la atención en el servicio de salud.</li> <li>✓ Servicio de internet</li> <li>✓ Carpetas individualizadas de seguimiento en el área de educación</li> </ul>
60	Beni	Esperanza (Trinidad)	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Extinguidores en funcionamiento</li> <li>✓ Cámaras de seguridad en funcionamiento</li> <li>✓ Servicio de internet</li> <li>✓ Carpetas individualizadas de seguimiento en el área de educación.</li> </ul>
61	Beni	Transitorio Angélica(Riberalta)	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ambientes para juegos o recreación.</li> <li>✓ Servicio de internet</li> <li>✓ Duchas</li> <li>✓ Material de higiene de baños, los inodoros no tienen tapa protectora.</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Extinguidores</li> <li>✓ Cámara de seguridad.</li> <li>✓ Personal de limpieza.</li> <li>✓ Área de salud</li> <li>✓ Médico</li> </ul> <p>Falta de higiene en el almacenamiento productos de alimenticios.</p> <p>Productos alimenticios con fechas vencidas.</p>
62	Beni	Cristo (Riberalta)	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Agua potable</li> <li>✓ Alcantarillado.</li> <li>✓ Servicio de internet</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Extinguidores</li> <li>✓ Cámaras de seguridad</li> <li>✓ Control de ingreso de personas ajenas</li> <li>✓ Área de salud</li> <li>✓ Médico</li> <li>✓ Carpetas individualizadas de seguimiento en el área de educación y psicología.</li> </ul> <p>Los baños se encuentran deteriorados, el tanque del inodoro está roto. El material de higiene es compartido con todos las NNAs.</p> <p>Infraestructura deteriorada.</p> <p>No existe adecuado almacenamiento de víveres y productos alimenticios, inclusive se encuentran con gorgojos.</p> <p>Productos alimenticios con fechas vencidas.</p>
63	Beni	Casa Segura (Riberalta)	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Servicio de internet</li> <li>✓ Carpetas individualizadas de seguimiento en el área de educación y psicología</li> <li>✓ Área de salud</li> <li>✓ Médico</li> <li>✓ Cámara de seguridad</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Extinguidores</li> </ul> <p>Tienen letrinas.</p>
64	Beni	Hogar Andrea de Esperanza de Alegría (Guayaramerín)	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cámaras de seguridad.</li> <li>✓ Servicio de internet</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Área de salud</li> <li>✓ Médico</li> </ul>
65	Pando	Hogar de Niños	<p>El centro no cuentan con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Alcantarillado</li> <li>✓ Agua potable</li> <li>✓ Cámaras de seguridad</li> <li>✓ Pediatra</li> <li>✓ Menú para preparación de alimentos</li> <li>✓ Servicio de Internet</li> </ul> <p>Infraestructura deteriorada.</p>
66	El Alto	Hogar Virgen de la Esperanza	<p>El centro no cuenta con;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Cocinera</li> <li>✓ Carnet sanitario,</li> <li>✓ Carnet de manipulación de alimentos.</li> <li>✓ Información sobre, reinserciones, transferencias, reincidencias de niñas, niños.</li> </ul> <p>Las educadoras no cuentan con dormitorios separados, por las noches instalan sus camas con colchonetas para dormir junto a las niñas, niños.</p> <p>El Hogar funciona sin normativa, ni manual de funciones.</p>
67	El Alto	Centro Luz de Esperanza	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Educadores por falta de presupuesto, trabajan con voluntarios que apoyan fines de semana.</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs.</li> <li>✓ Servicio de internet</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Normas de funcionamiento</li> <li>✓ Médico</li> <li>✓ Carpetas de seguimiento en las áreas de educación, social y psicología</li> <li>✓ Área de salud</li> <li>✓ Menús diferenciados</li> <li>✓ Cocinera</li> </ul> <p>Los adolescentes se encargan de la preparación de alimentos.</p> <p>Son los adolescentes los que se encargan de las tareas de limpieza, seguridad y cuidados.</p>
68	El Alto	Albergue Casa del Niño	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs</li> <li>✓ Extinguidor</li> <li>✓ Servicio de internet</li> <li>✓ Registros médicos</li> <li>✓ Área de salud</li> <li>✓ Menús diferenciados</li> <li>✓ Registro de adopciones y reinserciones</li> </ul> <p>Las cocineras no utilizan mandiles de cocina, guantes y gorros.</p>
69	El Alto	Centro de Atención a la Niñez y adolescencia - CINCA	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cámaras de seguridad</li> <li>✓ Buzones de reclamos o quejas accesibles a los NNAs</li> <li>✓ Servicio de internet</li> <li>✓ Médico</li> <li>✓ Medicamentos.</li> <li>✓ Menús diferenciados</li> </ul>
70	El Alto	Albergue Transitorio 24 Horas	<p>El centro no cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Área de salud</li> <li>✓ Balanza pediátrica en funcionamiento</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Enfermera, médico y parvulario, en época de vacaciones escolares.</li><li>✓ Menús diferenciados</li><li>✓ Servicio de internet</li><li>✓ Registros sobre adopciones, reinserciones, transferencias, reincidencias.</li><li>✓ Mobiliario destinado para el uso de adolescentes en el área de pedagogía.</li></ul>
--	--	--	--

## QUINTA PARTE

### **ANÁLISIS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEFENSORIALES**

#### **I. ANÁLISIS**

##### **FALTA DE ACREDITACIÓN DE CENTROS DE ACOGIMIENTO DE NNAs**

Con el objeto de explicar el proceso de acreditación de centros de acogida en el Estado Plurinacional, previamente se revisará la normativa existente, los datos obtenidos en las verificaciones defensoriales en los nueve (9) departamentos; así como los datos expuestos en el “Estudio sobre Niñas, Niños y Adolescentes en cuidado institucional”, elaborado por el Ministerio de Justicia en la gestión 2013 - 2014.

Dentro de los instrumentos internacionales de Derechos Humanos para la población de las NNAs, de acuerdo al Artículo 3 de la Convención Internacional de Derechos del Niño, los Estados Partes deben asegurar que todas las instituciones públicas o privadas de bienestar social, autoridades administrativas u órganos legislativos, deben atender el interés superior del niño; asegurar su protección y cuidado a través de medidas legislativas y administrativas adecuadas tomando en cuenta los derechos y deberes de los responsables del niño. Asimismo, deben asegurar que las instituciones, servicios y establecimientos encargados del cuidado o la protección de los niños cumplan las normas establecidas por las autoridades competentes, especialmente en materia de seguridad, sanidad, número y competencia de su personal, así como en relación con la existencia de una supervisión adecuada.

Las Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños<sup>15</sup> en el párrafo 55 establece la obligación de los Estados de supervisión y control de la habilitación debida de todas las personas físicas y jurídicas participantes en el acogimiento alternativo de niños, debiendo elaborar las autoridades, criterios apropiados para la evaluación de la idoneidad profesional y ética de los acogedores y para su acreditación. Siguiendo esta línea, el párrafo 105 señala la obligación de establecer una legislación en la que todas las agencias y centros de acogida deben ser inscritos en el registro y habilitados para desempeñar sus actividades por los servicios de asistencia social u otra autoridad competente y que el incumplimiento de esas disposiciones legales constituye un delito castigado por ley. Esta habilitación debería ser otorgada por autoridades competentes y revisadas, periódicamente, por éstas con arreglo a criterios estándar que comprendan, como mínimo, los objetivos de la agencia o el centro, su funcionamiento, la contratación y aptitudes del personal, las condiciones de acogida, la gestión y recursos financieros.

Respecto a la normativa nacional, el CNNA<sup>16</sup> implementa el Sistema Plurinacional Integral de la Niña, Niño y Adolescente para garantizar los derechos de las NNAs mediante la corresponsabilidad del Estado, en el que integra el Sistema de Protección. Dentro de éste último Sistema, se encuentran los centros de acogimiento, los cuales ejecutan y deben cumplir las medidas de protección dictadas por la autoridad judicial. En el caso de los centros públicos, deben ejecutar el Plan Plurinacional, el Plan Departamental y el Plan Municipal; en cambio, los centros privados, tienen la obligación de obtener la autorización y registro de funcionamiento en la Instancia Técnica Departamental, siendo pasibles a

---

<sup>15</sup> Documento aprobado mediante Resolución General A/RES/64/142 de Naciones Unidas.

<sup>16</sup> Ley N°. 548 “Código Nina, Niño y Adolescente” de 17 de julio de 2014

controles de la ejecución de programas y al cumplimiento de medidas de protección a favor de las NNAs<sup>17</sup>.

En cuanto a la acreditación, el Ministerio de Justicia es el encargado de formular y aprobar los lineamientos para la regulación de los centros de acogimiento<sup>18</sup> y la Instancia Técnica Departamental de Política Social, es la encargada de acreditar y supervisar a los centros de acogida<sup>19</sup>, es decir a través del Servicio Departamental de Gestión Pública o Servicio de Políticas Sociales, dependiendo de la denominación en cada departamento.

El procedimiento para acreditar cada centro de acogida y el tiempo de vigencia varía en cada departamento conforme a la facultad legislativa que tiene cada GAD.

El GAD de La Paz promulgó la Ley Departamental de Regulación de Centros de Atención Integral<sup>20</sup>, que establece los mecanismos y procedimientos para el registro, acreditación, apertura, funcionamiento y cierre de los Centros de Atención Integral (CAI) para NNAs, creando el Registro Único donde cada CAI debe realizar su registro, incluyendo a los Centros de Acogimiento transitorios y permanentes.

Mediante el Reglamento a la Ley de Regularización de Centros de Atención Integral<sup>21</sup> se establecen los siguientes criterios mínimos con los que deben contar los Centros de Atención a la Niñez y Adolescencia:

- Infraestructura: Mínimamente contar con infraestructura adecuada y diferenciada al tipo de atención y necesidades del residente, de acuerdo al modelo implementado:
  - Dormitorios con una temperatura ambiente natural o artificial adecuada para los residentes de acuerdo a género y edad cronológica;
  - Ambientes destinados al equipo interdisciplinario;
  - Sala de estudios;
  - Sala de terapias ocupacionales y esparcimiento;
  - Servicios sanitarios diferenciados para el personal y para los niños, niñas y adolescentes;
  - Área de recreación y deportes (patio, jardines en ambiente natural o techado);
  - Espacio para preparación de alimentos (cocina);
  - Despensa para el almacenamiento de alimentos secos y frescos;
  - Comedor para el servicio de alimentación;
  - Mecanismos de seguridad (extintores, botiquín completamente equipado, etc.) adecuadamente instalados en los ambientes del centro.

---

<sup>17</sup> Artículo 171 CNNA.

<sup>18</sup> Artículo 179 inciso c) CNNA, Artículo 5 DS 2377.

<sup>19</sup> Artículo 167, 183 incisos j), k) CNNA

<sup>20</sup> Ley Departamental Nro. 56 de 30 de mayo de 2014

<sup>21</sup> Decreto Departamental Nro. 59 de 26 de enero de 2015

- Personal mínimo:
  - Director, Administrador y/o Coordinador Responsable del CAI;
  - Trabajador Social, uno por cada treinta (30) NNAs;
  - Psicólogo, uno por cada treinta (30) NNAs;
  - Nutricionista, uno por cada centro;
  - Licenciado en Ciencias de la Educación; uno por cada centro;
  - Médico, uno por cada centro;
  - Licenciada en Enfermería, una por cada centro;
  - Auxiliar en enfermería, uno por cada treinta (30) NNAs;
  - Asistentes para atenciones básicas elementales (educadoras, cuidadoras, mamitas, etc.); se establecerá un(a) asistente por cada cuatro (4) niñas, niños en etapa de lactantes, un(a) asistente por cada diez (10) residentes mayores de 6 años más un(a) auxiliar;
  - Ecónomo;
  - Responsable de preparación de alimentos;
  - Portero;
  - Limpieza;
  - Lavandera;
  - Seguridad (según el tipo de CAI).

Al respecto, el Artículo 8 del mismo texto hace referencia a los lineamientos del perfil de cada profesional/técnico que debe cumplir:

- Director, Administrador y/o Coordinador Responsable del CAI: Título en Provisión Nacional en el área de Trabajo Social, Psicología y/o afines al área.
- Equipo multidisciplinario: Título en Provisión Nacional, con experiencia mínima de un año.
- Asistentes en Atenciones Básicas Elementales: Formación técnica o empírica y/o conocimiento previo en las áreas de: parvulario, trabajo social, psicología y/o afines al área.

Adicionalmente, el Artículo 22 señala que los requisitos exigidos por esta norma para la acreditación, son los siguientes:

- Personería Jurídica, en caso de personas jurídicas sin fines de lucro;
- Inscripción ante la Dirección General de Registro de Comercio, Sociedades por Acciones y FUNDEMPRESA, si corresponde;
- Certificado de Sanidad, otorgado por el SEDES;
- Certificado de Inscripción del Número de Identificación Tributaria – NIT;
- Estatuto de Funcionamiento;

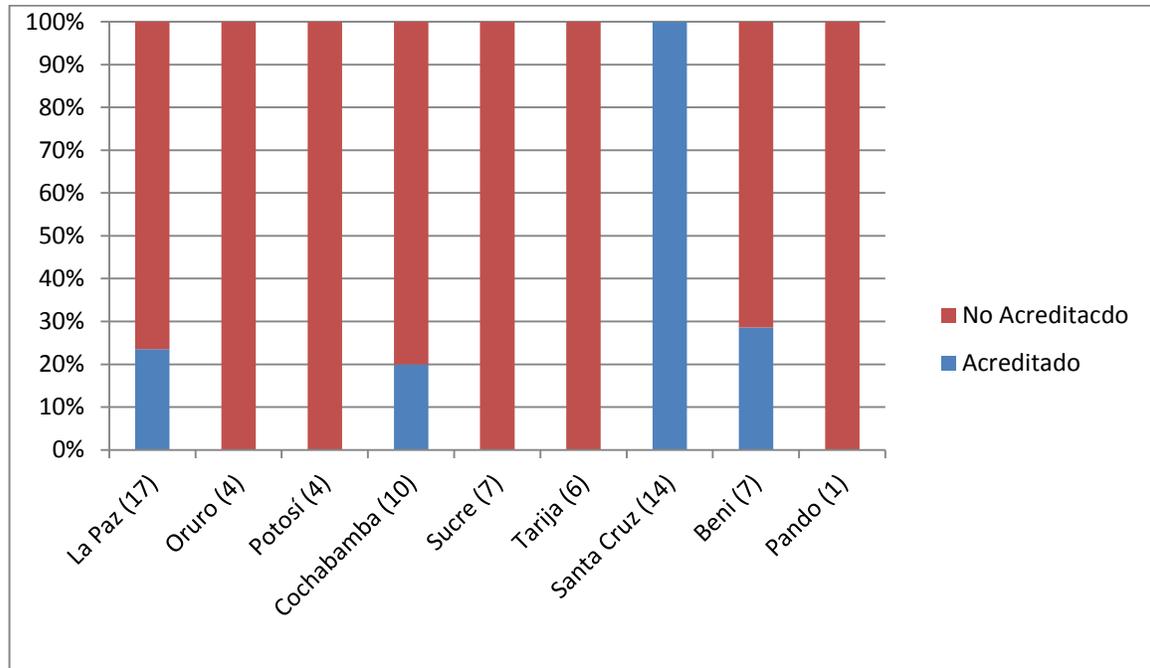
- Reglamento Interno del Centro;
- Manual de Funciones del Personal;
- Estructura Administrativa y Organigrama;
- Lista del personal administrativo, profesional, operativo y de servicio;
- Contratos de trabajo del personal;
- Proyecto institucional del CAI y modelo de atención, de acuerdo a lineamientos establecidos por las instancias correspondientes;
- Tabla arancelaria de cobros por servicios;
- Croquis de ubicación del CAI, firmado por su responsable, administrador o representante legal;
- Registro y/o detalle de los residentes actualmente inscritos y capacidad de los ambientes;
- Fotocopia de documento de convenio o acuerdo con Centro de Salud más cercano al CAI, si corresponde;
- Registro Nacional de ONG, si corresponde;
- Convenios interinstitucionales suscritos;
- Poder amplio y suficiente con facultades para realizar el trámite de acreditación, si corresponde;
- Otros que se consideren necesarios.

Esta acreditación tiene vigencia de dos (2) años, debiendo ser renovada por los centros de acogida, considerándose una falta la no renovación; asimismo, se establece que los controles se realizan al menos una vez al año y de manera supervisada y/o sorpresiva.

El GAD de Santa Cruz promulgó el Decreto Departamental N°232, mediante el cual se aprueba el “Reglamento de la Ley Departamental N°101 de Organización del Ejecutivo Departamental”, estableciendo en el Artículo 105 que la Dirección del SEDEPOS tiene las atribuciones de registrar, acreditar y supervisar a las instituciones públicas y privadas de atención a la niñez y adolescencia, adulto mayor y personas con discapacidad, así como los programas que ejecuten; y la de emitir certificaciones de Registro y Acreditación de Entidades de Atención a la niñez y adolescencia, adulto mayor y personas con discapacidad a nivel departamental.

De acuerdo a lo mencionado, sólo los Gobiernos Departamentales de La Paz y Santa Cruz cuentan con la normativa específica para la acreditación de los centros de acogida, dejando un vacío respecto a la aplicación del Artículo 167 del CNNA. La normativa del GAD de La Paz respecto al tema es bastante rigurosa, siendo un modelo que se toma como referente al estándar de requerimientos y cualidades que deben contar los centros de acogida a nivel nacional.

De acuerdo a las verificaciones defensoriales realizadas en los setenta (70) centros a nivel nacional, se pudo evidenciar lo siguiente:



En el departamento de Potosí, ninguno de los cuatro (4) centros verificados cuenta con acreditación; sin embargo, de acuerdo a información oficial del GAD de Potosí, estos estarían acreditados.

En Santa Cruz, los centros cuentan con el 100% de las acreditaciones; sin embargo se ha advertido que el 33% de los mismos, tienen acreditaciones que tienen una data anterior a la gestión 2014, conforme al siguiente detalle:

- Hogar de la Esperanza, emitida en fecha 07 de marzo de 2012.
- Hogar Madre Francisca Casci, emitida en fecha 16 de julio de 2013.
- Casa de Acogida Circunstancial y Temporal Mano Amiga, emitida en fecha 16 de julio de 2013.
- Instituto José Mercado Aguado–“Los Huérfanos”, emitida en fecha 02 de septiembre de 2013.

En el departamento de La Paz, las verificaciones se dividieron entre la ciudad de El Alto y la ciudad de La Paz, incluyendo la localidad de Caranavi. De los diecisiete (17) centros verificados, sólo cuatro (4) cuentan con acreditación, sin embargo, de acuerdo a información oficial del GAD de La Paz, sólo tres (3) de los centros verificados, estarían acreditados. En el caso de la ciudad de El Alto, ninguno de los cinco (5) centros verificados cuenta con la misma.



Conforme al gráfico anterior, el 33% de los centros de acogida verificados tienen acreditación a nivel nacional, es decir, veintitrés (23) centros, la mayoría de los cuales, como se ha advertido en las verificaciones, no tiene la acreditación en un lugar visible.

De acuerdo al “Estudio sobre Niñas, Niños y Adolescentes en cuidado institucional”<sup>22</sup>, el 57% de los centros de acogida están acreditados, el mayor número de ellos se encuentran en el departamento de Cochabamba; sin embargo, de acuerdo a las verificaciones defensoriales realizadas en la presente gestión, el porcentaje de centros acreditados no alcanza ni al 50% del total verificado.

De los veintitrés (23) centros acreditados, el 17,39%, cinco (5), se encuentran en el departamento de La Paz. De acuerdo a información proporcionada por el SEDEGES de La Paz, existen veinticinco (25) centros de acogida, de los cuales sólo siete (7) están acreditados.

El informe del GAD de Chuquisaca indica que en esa región existen doce (12) centros de acogida, la mitad de ellos son de administración delegada y se encuentran acreditados, la otra mitad, que son de administración privada, no contarían con acreditación, empero son sujetos de control y supervisión<sup>23</sup>.

En Santa Cruz, pese a que el 100% de centros están acreditados, bajo su normativa departamental los controles que se realizan no cuentan con lineamientos básicos respecto a cómo deben funcionar.

De lo expuesto, se concluye que si bien el CNNA es una norma que establece específicamente las atribuciones de cada una de las instituciones en el nivel central, en la realidad, las políticas para el Sistema Integral de Protección dirigidas a los centros de

<sup>22</sup> Este Estudio tomó como referencia a 146 centros investigados en ocho (8) Departamentos de Bolivia, exceptuando el Departamento de Santa Cruz, en el año 2013 – 2014.

<sup>23</sup> Parágrafo II del Artículo 171 del CNNA que establece la obligación de estos centros obtener la autorización y registro de funcionamiento.

acogida aún no son suficientes, debido a que la ausencia de normativa en los departamentos hace que la acreditación de los centros de acogida provoque vulneraciones a los derechos de NNAs, y la ausencia de lineamientos, por parte del Ministerio de Justicia respecto de las condiciones mínimas que deben tener los centros de acogida a nivel nacional, provoca que no exista uniformidad ni estándares sobre la contratación y aptitudes del personal, las condiciones de acogida, la gestión y recursos financieros de estos centros, conforme a las Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños.

En los siete (7) departamentos, donde no existe normativa sobre acreditación de centros de acogida, igualmente realizan el seguimiento al funcionamiento de los centros de acogimiento, de acuerdo al informe enviado por SEDEGES o SEDEPOS, por lo que ese control se lo implementa de acuerdo a criterios propios.

Esta falta de normativa se traduce en la ausencia de sanciones para aquellos centros que no cuentan con acreditación o que la misma no está en vigencia, siendo una obligación de los SEDEGES o SEDEPOS, conforme al CNNA, realizar los controles sobre la acreditación.

En este sentido, las DNAs, quienes deben velar por la vigencia de los derechos de las NNAs, tendrían que tener un rol respecto a las condiciones en las que vive un niño en situación de acogimiento y realizar seguimiento en el caso de las NNAs albergados en centros no acreditados o en los que se encuentren en departamentos que no cuentan con una normativa al respecto o en aquellos en los que su norma no determine parámetros, como en el caso de Santa Cruz.

## **DEFICIENCIAS EN LAS CONDICIONES FÍSICAS DE LOS CENTROS DE ACOGIMIENTO VERIFICADOS**

En las verificaciones defensoriales realizadas a los centros de acogimiento a nivel nacional, se ha podido evidenciar deficiencias en el acceso de determinados servicios que se constituyen en derechos humanos básicos reconocidos por la CPE.

La Constitución establece de manera general, en su Artículo 20 que: *“Toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones”*.

Asimismo, señala que es responsabilidad del Estado en todos sus niveles de gobierno, la provisión de los servicios básicos que debe responder a los criterios de universalidad, responsabilidad, accesibilidad, continuidad, calidad, eficiencia, eficacia, tarifas equitativas y cobertura necesaria; haciendo énfasis en el acceso al agua y alcantarillado que se constituyen en derechos humanos.

En cuanto a la normativa internacional, la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas proclamó que la infancia tiene derecho a cuidados y asistencia especiales. La Convención sobre los Derechos del Niño, establece en el Artículo 27 que los Estados Partes reconocen el derecho de todo niño a un nivel de vida adecuado para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social.

Sobre la base del Estudio Niñas, Niños y Adolescentes en cuidado institucional elaborado en la gestión 2013-2014 por el Ministerio de Justicia, se realizará un análisis comparativo en relación a la presente investigación, con el propósito de valorar avances o retrocesos.

Es importante tomar en cuenta la diferencia de la muestra de centros de acogida verificados. El Ministerio de Justicia ingresó a ciento cuarenta y seis (146) hogares en ocho (8) departamentos de Bolivia; la investigación defensorial alcanzó a setenta (70) centros en los nueve (9) departamentos y la ciudad de El Alto, obteniendo los siguientes datos:

El mencionado Estudio advirtió que los centros de acogida, en su mayoría cuentan con un acceso a servicios básicos, agua potable y luz eléctrica, a diferencia del internet y la telefonía fija, que es de uso de la administración y profesionales de los centros. El 100% de los centros de acogida cuentan con servicios de luz eléctrica, el 97% cuenta con acceso al servicio de agua potable sin importar si se encuentra en el área rural o ciudad.

Un porcentaje menor, el 35%, tiene gas domiciliario instalado tan sólo en ciudades capitales, servicio que aún no ha llegado a poblaciones rurales. El 82% cuenta con alcantarillado.

En relación a las telecomunicaciones, la telefonía fija de acceso institucional llega al 97% de centros de acogida, sin embargo, ésta no es accesible a NNA que residen en la institución, lo mismo sucede con el 50% de centros donde acceden al servicio de internet.

No todos los centros de acogida cuentan con agua potable por medio de una pila o un sistema instalado; en algunos, acceden a través de cisternas y distribución de agua. La mayoría de los centros de acogida tienen alcantarillado, algunos cuentan con pozo ciego y en otros casos, con espacios al aire libre. –

De acuerdo con el Estudio realizado entre 2013-2014, la situación de los centros de acogimiento en cuanto al acceso de servicios básicos, no tuvo avances importantes, se han identificado centros que no cuentan con agua potable, como es el caso de dos (2) hogares de Cochabamba (Albergue Vida Nueva y el Centro Transitorio); uno (1) en Oruro (Granja Paria) que solamente tienen pozos de agua; uno (1) en el Chapare (Hogar L'esperance) que no tiene este servicio básico; y uno (1) en El Alto (Luz de Esperanza) que se abastece con un tanque de almacenamiento.

En Riberalta, dos (2) hogares (Cristo Salva y Casa Segura) cuentan con agua de pozo séptico y no tienen alcantarillado; situación similar sucede en Pando con el Hogar de Niños, donde la provisión de agua es a través de pozo artesanal.

El albergue Restauración de Cochabamba, el Hogar de Niños de Pando y la Granja Paria de Oruro no tiene alcantarillado.

De los setenta (70) centros verificados, ocho (8) hogares no tienen agua potable, lo que representa un porcentaje del 11%. El hecho de que existan hogares que aún no cuentan con un servicio básico, como el de agua potable, pone en evidencia las deficiencias en las que permanecen los NNAs en los centros de acogimiento y que pone en riesgo su salud.

Todos los centros cuentan con los servicios de luz eléctrica, sin embargo el internet y el servicio de telefonía todavía siguen siendo accesibles sólo al personal administrativo de los centros; sólo un 50% cuenta con internet, porcentaje igual al detectado en el estudio de referencia.

Respecto al gas, el 56%, que representa treinta y nueve (39) de los centros verificados, cuenta con gas domiciliario, existiendo un incremento en el acceso a este servicio, respecto al Estudio del Ministerio de Justicia, que registró el dato de 35%.

De todo lo expuesto, se establece que todavía existen centros de acogimiento que no tienen agua potable, alcantarillado, gas domiciliario e internet, lo que demuestra que no hubo avances significativos desde el 2013.

La estadía de los NNAs en centros de acogida debe responder a los preceptos establecidos en la Convención sobre los Derechos del Niño y la CPE, las deficiencias presentadas respecto a la falta de agua potable o gas domiciliario en determinados centros, es alarmante, con especial énfasis en el agua, puesto que pone en riesgo el desarrollo integral de los NNAs en cuanto a su salud, vida y desenvolvimiento normal. La protección especial a este grupo que establece la Convención sobre los Derechos del Niño, no es posible si no se cuenta con un servicio básico esencial como es el agua potable.

Por otra parte, en cuanto a las condiciones físicas de los centros que fueron objeto de la verificación defensorial, se tiene que la cantidad de camas coincide con el número de NNAs acogidos; sin embargo, cabe hacer notar que en el Hogar Don Bosco de Santa Cruz se habilitó un dormitorio exclusivo con ocho (8) camas, cuyos colchones se encuentran forrados con nylon azul, sin sábanas ni ventilación suficiente, existiendo un olor fétido a “orín”, donde duermen adolescentes de 11 a 14 años que no tienen control de esfínteres, ambiente denominado “cuarto de los orinones”; asimismo, los dormitorios en el Centro Transitorio Angélica de Riberalta no tienen ventilación, ventanas ni iluminación.

En la mayoría de los centros las educadoras tienen habitaciones separadas de los NNAs y que son compartidas en el caso de niñas y niños de 0 a 5 años de edad.

Los centros tienen ambientes de juegos, canchas, parques, salas de juegos, patios. En el albergue Vida Nueva de Cochabamba los juegos necesitan mantenimiento y el Centro Transitorio del mismo lugar, no cuenta con espacios para juegos o recreación, ni con medidas de seguridad para evitar accidentes.

Los baños y duchas de los centros verificados se encuentran en funcionamiento; en el Hogar José Soria de La Paz se advirtió que el servicio de alcantarillado requiere mantenimiento, debido al olor que expide; en el Hogar Heydi de Tarija, las duchas no funcionan, se encuentran deterioradas y los NNAs tiene que usar un balde con agua para su aseo personal. En Riberalta, el Centro Transitorio Angélica no cuenta con duchas ni con material de higiene personal, los inodoros no tienen tapa protectora ni tampoco existen baños diferenciados por sexo; en el hogar Casa Segura, se tienen letrinas y la infraestructura de los baños se encuentra deteriorada.

En cuanto al deterioro de las instalaciones, como los baños de determinados centros, existe la necesidad de realizar mantenimiento y arreglos urgentes para mejorar las condiciones en las que se encuentran los NNAs en los albergues.

Respecto de los artículos de higiene personal, la mayoría cuenta con los insumos necesarios. En el Centro Gota de Leche de Oruro, las toallas son de uso común entre la población; similar situación sucede en Cristo Salva de Riberalta; y en el Albergue Restauración de Cochabamba no cuentan con material de higiene suficiente, sólo tienen un ambiente de baño que se encuentra en mal estado.

Sobre los extintores contra incendios, el 53% de los centros que representa treinta y siete (37) albergues, no cuentan con extintores y en algunos, se encuentran vencidos, lo que pone en riesgo la seguridad física de los NNAs ante un eventual incendio.

El 56% que representa treinta y nueve (39) centros, no tiene cámaras de seguridad, lo que no permite un control y vigilancia de las instalaciones. En algunos hogares las cámaras se encuentran en lugares estratégicos como pasillos, dormitorios, salas cunas; en otros, sólo cuentan con una sola cámara instalada en el pasillo del dormitorio de los niños, como es el caso del Hogar Esperanza en La Paz. El monitoreo de las cámaras está a cargo, en algunos casos, del SEDEGES como sucede en Sucre; en otros como en Santa Cruz, lo realizan los administradores de los albergues. En los hogares del Beni que cuentan con cámaras de seguridad, se advirtió que no funcionan; en tanto, en el Centro Cristo Salva no existe control del ingreso de personas ajenas.

El 96% de los centros que representa el sesenta y siete (67), no reportan ambientes diferenciados para NNAs por problemáticas de trata y tráfico, violencia u otros; los hogares en su generalidad diferencian a las NNAs por edad y sexo; otros no realizan diferencias en la atención debido a que acogen a NNAs por una determinada problemática, por ejemplo NNAs en situación de calle. En Sucre, en el centro Calor de Hogar existe una habitación especial para NNAs que constituyen un riesgo para el resto de la población del hogar; en Santa Cruz los hogares María Jacinta y Nazaria Ignacia reciben en su generalidad a víctimas de violencia sexual y de trata y tráfico, en estos casos cuentan con ambientes separados.

Este porcentaje alto de centros que no cuentan con ambientes diferenciados para NNAs por la problemática con la que ingresan, implica que todas las NNAs ya sean víctimas de violencia, de trata y tráfico, abandono u otras causales, se encuentren en un mismo ambiente, lo que puede afectar a una convivencia armoniosa, considerando los actos de violencia que son de conocimiento público y que se da entre pares. Por otra parte, la infraestructura de los centros, los espacios físicos reducidos no permiten separar en ambientes diferenciados a las NNAs.

El 90% de los centros de acogimiento verificados, no cuentan con buzones de reclamos o quejas accesibles a las NNAs; en La Paz, en el Hogar Casa de Paso, realizan asambleas y derivan a las diferentes áreas para dar una solución al caso; en el Hogar José Soria se elige un Comité de Niñas y Niños para defensa de sus derechos; en el Albergue Bicentenario Bolivia Solidaria realizan trabajo de grupo, dinámicas y sus reclamos pueden presentarse en Dirección. En la mayoría de los centros las sugerencias se realizan de forma directa al administrador y equipo técnico o en reuniones de reflexión, en las que se hace conocer las inquietudes de las NNAs; en el Hogar de Niños de Pando, las quejas se presentan directamente a la psicóloga.

La falta de buzones como un medio de reclamo en los hogares de NNAs en un rango de edad que puedan hacer conocer sus demandas, restringe la posibilidad de que puedan expresar libremente situaciones que vulneran sus derechos y limita el ejercicio de una cultura del reclamo, conforme lo establece el Artículo 122 del CNNA.

En conclusión, existe la necesidad de mejorar las condiciones físicas de los centros de acogimiento, en el mantenimiento de la infraestructura, la dotación de los servicios básicos como agua potable y gas domiciliario, provisión de extintores contra incendios, instalación de cámaras de seguridad en lugares estratégicos, instalación de buzones de reclamos u otros mecanismos que permitan a las NNAs ejercer sus derechos.

La ausencia de servicios básicos en los centros de acogimiento, así como de condiciones físicas mínimas que aseguren una estadía que contribuya a su desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social, implica la vulneración de derechos como el acceso a servicios

básicos y a un nivel de vida adecuado, lo cual cuestiona el papel del Estado frente a la responsabilidad que tiene de proteger a este grupo que se encuentra bajo su custodia.

## **FALTA DE PERSONAL ESPECIALIZADO PARA LA ATENCIÓN DE NNAs EN CENTROS DE ACOGIDA**

Las NNAs, tienen derechos especiales derivados de su condición, corresponde al Estado garantizar el ejercicio pleno con la implementación de medidas especiales de protección.

Las Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños, en el párrafo 105 señala respecto del personal de los centros que: “(...) *la habilitación debería ser otorgada por las autoridades competentes y revisar periódicamente por stas con arreglo a criterios estándar que comprendan, como mínimo, los objetivos de la agencia o el centro, su funcionamiento, la contratación y aptitudes del personal, las condiciones de acogida, la gestión y los recursos financieros*”; en el párrafo 106, establece: “*las agencias y centros de acogida deberían formular por escrito sus criterios teóricos y prácticos de actuación compatibles con las presentes Directrices, describiendo sus objetivos, políticas, métodos y formas para la contratación, vigilancia, supervisión y evaluación de cuidadores calificados e idóneos para lograr el cumplimiento de esos objetivos*”.

Para el cumplimiento del principio de celeridad, las instancias garantes de derechos tienen que responder de manera pronta y oportuna, como lo señala el Principio de diligencia excepcional: “(...) *las medidas que el Estado debe asumir están vinculadas con la toma de decisiones por parte de las autoridades públicas que impliquen la separación del niño de su familia y el ingreso en una modalidad de acogimiento alternativo: Desde la diligencia en el análisis de las circunstancias que rodean y afectan al niño, la valoración objetiva de los impactos que las mismas tienen en sus derechos, la justificación de las decisiones, la celeridad en la toma de las mismas, y la oportuna revisión (...)*”.<sup>24</sup>

Es atribución de los GADs, “*Asegurar la calidad, profesionalidad e idoneidad, así como la actualización técnica permanente de las servidoras y los servidores públicos que presten servicios a NNAs*”<sup>25</sup> y “*Las Instituciones del Estado en todos sus niveles involucrados en la protección de los derechos de NNAs, garantizarán a favor de las NNAs el tratamiento especializado para lo cual desarrollarán programas de capacitación, especialización, actualización e institucionalización de sus operadores*”.<sup>26</sup>

Las Políticas de Protección Integral de la Niña, Niño y Adolescente están relacionadas al fortalecimiento de la familia; garantizar procesos de selección, capacitación y evaluación de servidoras y servidores públicos encargados de la atención, prevención y protección de NNAs, en todos los niveles del Estado, asegurando su idoneidad para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de NNAs, por último la asignación de recursos humanos, materiales y financieros.<sup>27</sup>

La Ley Departamental de La Paz N°056 señala expresamente que todos los centros de acogimiento deben contar con personal especializado en todas las áreas y que las

---

<sup>24</sup> Derecho del Niño y la Niña a la Familia. Cuidado Alternativo. Poniendo fin a la Institucionalización en las Américas. 198, 200

<sup>25</sup> CNNA Artículo 182;

<sup>26</sup> CNNA Artículo 11

<sup>27</sup> Artículo 165 Del CNNA

asistentes en atenciones básicas elementales (educadoras/es, cuidadoras, mamitas, etc.), además deben tener formación técnica o empírica y/o conocimientos previos en las áreas de trabajo social, psicología, parvulario y/o afines al área; asimismo, señala que es responsabilidad del nivel departamental la contratación de personal especializado e idóneo para una atención adecuada, especializada a NNAs en situación de acogimiento.

### **Personal que cumplen funciones de educadoras/es o mamitas**

De la información proporcionada por los GADs, GAMs, mesas de trabajo y las verificaciones defensoriales realizadas a setenta (70) centros de acogida, se tiene la siguiente información:

El 50% refieren que el personal que cumple funciones de educadoras/es o mamitas, y que son responsables de la atención y cuidado a NNAs es “suficiente”<sup>28</sup>. En Cochabamba el centro de Acogida María Auxiliadora tiene una (1) educadora permanente para una población de cuarenta y cinco (45) NNAs al igual que el Centro de Acogida Madre de Dios que cuenta con una (1) educadora para treinta (30) NNAs; en Santa Cruz varía de acuerdo a la edad de la población, por ejemplo en el Hogar Virgen de Fátima para las niñas y niños de cero (0) a (2) años, existen dos (2) educadoras que atienden a doce (12) infantes.

La única referencia respecto de la cantidad de NNAs que debe atender una educador/a o mamita se tiene en el Decreto Departamental de La Paz N°59, que en el Artículo 7 inciso X) señala que: “*las Asistentes en atenciones básicas elementales (educadoras, cuidadoras, mamitas, etc.), se establecerá un (a) asistente por cada 4 NNAs en etapa de lactantes, un (a), asistentes por cada 10 residentes mayores de 6 años más un(a) auxiliar*”.

Al respecto, tampoco se ha advertido que las autoridades del SEDEGES/SEDEPOS asuman políticas o medidas para mejorar la calidad de atención de NNAs en centros de acogida, relacionadas a normar la cantidad de NNAs que debe atender un educador/a o mamita; en consecuencia, el Estado no está asumiendo el rol de controlar y exigir que la atención a esta población responda al interés superior de las NNAs y no se vulnere su derecho a la protección.

### **Grado de instrucción de educadoras/es o mamitas**

Los centros de acogida y su habilitación deben contar con criterios estándar, con objetivos de su funcionamiento, contratación y aptitudes del personal. Todos los centros de acogida deberían formular sus criterios de actuación compatibles con objetivos, políticas, métodos y normas para la contratación, vigilancia, supervisión y evaluación de cuidadores calificados e idóneos para lograr el cumplimiento de esos objetivos.<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup> Suficiente.- Bastante, adecuado para cubrir lo necesario – Real Academia Española

<sup>29</sup> Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños 105, 106: Debería establecerse en la legislación que todas las agencias y centros de acogida deben ser inscritos en el registro y habilitados para desempeñar sus actividades por los servicios de asistencia social u otra autoridad competente, y que el incumplimiento de esas disposiciones legales constituye un delito castigado por la ley . La habilitación debería ser otorgada por las autoridades competentes y revisada periódicamente por estas con arreglo a criterios estándar que comprendan, como mínimo, los objetivos de la agencia o el centro, su funcionamiento, la contratación y aptitudes del personal, las condiciones de acogida, la gestión y los recursos financieros 106 Todas las agencias y centros de acogida deberían formular por escrito sus criterios teóricos y prácticos de actuación compatibles con las presentes Directrices, describiendo sus objetivos, políticas, métodos y normas para la contratación, vigilancia, supervisión y evaluación de cuidadores calificados e idóneos para lograr el cumplimiento de esos objetivos. 64/142.

De acuerdo a la información recabada, sobre el grado de instrucción de educadoras/es o “mamitas” para desempeñar funciones en centros de acogida, no existe ninguna exigencia, se evidenció que en la mayoría de los centros verificados, son bachilleres.

El Estudio sobre NNAs del Ministerio de Justicia, respecto de la formación de las educadoras/es o cuidadores, señala que en su mayoría son de nivel bachillerato y que no concluyeron su formación regular, también son educadores que no cursaron ningún tipo de formación no regular ni especializada en cuidado de NNAs. El mismo informe hace referencia a la contratación de personal de centros de acogida que enfrentan dificultades debido a los bajos niveles salariales, alta responsabilidad y carga horaria, contratos eventuales y rotación de personal, limitada capacidad para la atención y cuidado de NNAs, hechos que no han sido tomados en cuenta por las instancias correspondientes en su oportunidad y que esa situación aún persiste.

El papel de las educadoras/es en los centros de acogimiento es fundamental, considerando el contacto directo que tienen con las NNAs, por lo que la Ley prevé que sea personal especializado, sin embargo, como se ha podido evidenciar en las verificaciones realizadas, un gran número de educadoras/es son bachilleres, lo cual no garantiza un tratamiento especializado que debe darse a las NNAs en situación de acogida, vulnerando los derechos de los NNAs en cuanto a su desarrollo integral.

### **Procesos de selección**

Con relación a los procesos de contratación y selección de personal, para cumplir funciones de educadoras/es o “mamitas” en centros de acogida, lo realizan por invitación directa en ocho (8) departamentos, a excepción de Pando y El Alto, donde la contratación de personal se realiza a través de convocatoria pública. Representando el 80% por invitación directa y el 20% por convocatoria pública.

La documentación exigida para la contratación, sea esta por invitación directa o convocatoria para cumplir funciones de educadoras/es o “mamitas”, es la presentación de los certificados del SIPPASE, REJAP, FELCC y FELCN, además de valoraciones psicológicas. Excepto el departamento de Pando, donde las educadoras trabajan de 10 a 20 años en el centro verificado y cuando ingresaron no exigían ningún requisito debido a los bajos salarios (Bs.-500).

En Aldeas Infantiles SOS en La Paz y Santa Cruz, además de estos requisitos realizan evaluaciones psicotécnicas, psicológicas y psiquiátricas, entrevistas con la comunidad; también cuentan con un proceso de formación “Mamás SOS”, que abarcan áreas de salud, educación, cuidado de NNAs. Ingresan trabajar como “tías” y no se les delega el cuidado de NNAs; después de una evaluación y aprobación, recién trabajan como educadoras/es; buscan un perfil en cuanto a la edad, entre 25 a 45 años, que sean viudas, solteras o divorciadas; en el caso del Hogar Carlos de Villegas en La Paz, ponen a prueba a jóvenes con vida independiente; en el Hogar Andrea de Esperanza de Alegría en del Beni, además está la exigencia de ser cristiano/a; en el Hogar Gota de Leche de Oruro, se solicita el examen psicotécnico; y en el caso del Albergue Transitorio 24 Horas de la ciudad de El Alto, piden informes bio-psico-social.

Por lo expuesto, los procesos de selección no se cumplen, la mayoría de las educadoras/es ingresan por invitación directa bajo diferentes criterios, lo que no permite valorar su formación técnica y menos su especialidad, vulnerando la normativa que establece otorgar un tratamiento especializado y asegurar la calidad, profesionalidad e

idoneidad del personal. Por otra parte, el hecho de ingresar por invitación directa sin un proceso de selección, deja a discrecionalidad la permanencia de este personal, lo cual genera inestabilidad laboral y pone en riesgo el desarrollo integral de las NNAs en cuanto a sus capacidades físicas, cognitivas, afectivas, emocionales, espirituales y sociales.

Los procesos de selección de personal por convocatoria pública que en este caso representan un bajo porcentaje, ponen de manifiesto la inexistencia de políticas de institucionalización del personal, especialmente, en centros de acogida públicos.

La selección de las educadoras/es para todos los centros de acogida públicos deben enmarcarse en lo expresamente establecido en el Artículo 11 del CNNA que determina que: “*Las instituciones del Estado en todos sus niveles, involucradas en la protección de los derechos de la niña, niño y adolescente, garantizarán el tratamiento especializado, para lo cual desarrollarán programas de capacitación, **especialización**, actualización e **institucionalización** de sus operadores*” (negritas propias). Es decir, como se ha descrito precedentemente, tanto GADs y GAMs no cumplen con esta disposición dejando de lado el trabajo institucional enmarcado en los principios de interés superior, prioridad absoluta y especialización establecidos en normas nacionales e internacionales de derechos humanos.

### **Área de Psicología.**

Respecto al área de psicología, tenemos que de los setenta (70) centros verificados, sesenta y cuatro (64) cuentan con carpetas de seguimiento y control, representando el 91%; el otro 9% restante no cuenta con carpetas o solamente tienen fichas psicológicas; tampoco tienen profesionales en psicología. Entre los hallazgos se tiene que si bien la mayoría de los centros cuentan con profesionales, los mismos, de acuerdo a la información, están más dedicados a elaborar informes psicológicos a requerimiento de los juzgados, Fiscalía y DNAs, lo que podría dar lugar a que no se esté atendiendo de manera adecuada a las NNAs, además que las y los profesionales psicólogos están a cargo de toda la población del centro y que, en algunos casos, asisten hasta dos (2) albergues; asimismo, las evaluaciones psicológicas se realizan en la mayoría de forma mensual, trimestral o en diferentes períodos de tiempo, como en el caso del Albergue Transitorio 24 Horas de la ciudad de El Alto, cada diez (10) días; y en el Albergue Redención de Cochabamba, anualmente.

Considerando que las NNAs ingresan a los centros de acogimiento con diferentes problemáticas como violencia intrafamiliar, abandono, víctimas de trata y tráfico y otros, el trabajo psicológico constituye una parte fundamental de su tratamiento y atención integral, el no contar con un profesional en psicología en los centros de manera permanente, afecta su desarrollo psico-social, así como la posibilidad de ser restituido a su núcleo familiar en condiciones que aseguren su permanencia en una familia ya sea de origen o ampliada, independientemente del trabajo que se debe realizar con las familias.

### **Capacitación**

De acuerdo al párrafo 113 de las Directrices sobre Modalidades Alternativas de Cuidado de los niños, señala como buena práctica que todas las agencias y centros de acogida deberían velar sistemáticamente para que todo personal en contacto directo con las NNAs fuera objeto de una evaluación completa y apropiada en su idoneidad.

De acuerdo a los párrafos 115 y 116 del citado documento, se debería brindar a todas las cuidadoras/es capacitación sobre los derechos de los niños sin cuidado parental y sobre su vulnerabilidad especial, que se encuentra en situaciones particularmente difíciles,

como el acogimiento de emergencia y el acogimiento fuera de su zona de residencia habitual. También se debería concienciar a las cuidadoras/es respecto de las cuestiones culturales, sociales, de género y religiosas. Los Estados también deberían proporcionar recursos suficientes y cauces apropiados para el reconocimiento de esos profesionales con objeto de favorecer la aplicación de estas disposiciones. Debería impartirse capacitación a todo el personal empleado por las agencias y los centros de acogida sobre cómo hacer frente a los comportamientos problemáticos, incluidas las técnicas de solución de conflictos y los medios para prevenir los actos de los niños que puedan causar daños a sí mismos o a terceros.

El Inciso e) del Artículo 165 del CNNA establece que las Políticas de Protección Integral de la Niña, Niño y Adolescente están relacionadas al fortalecimiento de la familia; garantizar procesos de selección, capacitación y evaluación de servidoras y servidores públicos encargados de la atención, prevención y protección de niñas, niños y adolescentes en todos los niveles del Estado, asegurando su idoneidad para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de NNAs, por último la asignación de recursos humanos, materiales y financieros.

De la información obtenida en las mesas de trabajo, respecto a la capacitación de personal, especialmente educadoras/es, se conoce que las actividades de capacitación al personal de centros de acogida están inscritos en el POA/2017 en tres los departamentos La Paz (incluido El Alto), Santa Cruz y Potosí; inscritos en planes y programas en Beni y Sucre; la Dirección de Niñez, Género y Atención Social del GAM de El Alto realiza diferentes coordinaciones con instituciones públicas privadas y no gubernamentales para recibir diferentes capacitaciones y fortalecimiento; en Tarija reciben capacitación a través de convenios del SEDEGES y ALDEAS SOS, pero sólo al equipo técnico incluidas las educadoras/es y exceptuando el personal médico, nutricionista y fisioterapeuta.

Del trabajo en mesas se evidencia que la mayoría de los centros de acogida cuentan con equipos interdisciplinarios, sin embargo, en muchos de los casos estos profesionales a la vez desempeñan funciones hasta en dos centros de acogida, manifiestan que la principal limitante es el presupuesto reducido de los SEDEGES/SEDEPOS; similar causa genera desatención en las instituciones privadas.

Por lo expuesto, la capacitación permanente de las educadoras/es es una necesidad, sin embargo, no se cuenta con un Plan Departamental de Capacitación específico para el personal de centros de acogimiento, cuyo contenido sea especializado en la atención de NNAs en situación de acogida, sobre la vulnerabilidad de este grupo, comportamiento, problemáticas, solución de conflictos, prevención, detección y tratamiento de violencia, a fin de mejorar la calidad de atención a las NNAs y consecuentemente cumplir con las recomendaciones señaladas en las Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños.

### **Personal de las Defensorías de la Niñez y Adolescencia (DNA)**

En relación al personal de las DNAs y el relacionamiento con los equipos multidisciplinarios del SEDEGES/SEDEPOS y centros de acogida, en las mesas de trabajo señalaron que las DNAs de los nueve (9) departamentos del país, incluido El Alto, cuentan con equipos multidisciplinarios compuestos por abogada/o, trabajador/a social, psicóloga/o. Sin embargo, en Oruro, Cochabamba, Potosí, Beni y Tarija indicaron que es insuficiente para la cantidad de casos que atienden. En el Albergue Transitorio 24 Horas de la Ciudad de El Alto incorporaron un personal que denominan "Procurador". En los

municipios de La Paz y El Alto, indicaron tener personal exclusivo para la atención y seguimiento a casos de NNAs en situación de acogimiento denominado “DNA – HOGARES”.

La creación de “Defensorías Hogares” es rescatable en el sentido de que se cuenta con equipos específicamente destinados a atender a NNAs en centros de acogida, por lo que será importante replicar esta experiencia en todas las DNAs a nivel nacional.

Es fundamental el papel que las DNAs desarrollan en el marco de sus competencias, sin embargo, con el objeto de alcanzar los fines para los que fueron creadas es necesario fortalecer estas instancias con personal suficiente y especializado, que realice oportunamente su trabajo, lo cual impedirá retrasar procesos que le otorgan a las NNAs la posibilidad de ser restituído o adoptado por una familia; así como en la defensa de sus derechos.

Finalmente, al igual que con el personal de los centros, se ha podido evidenciar que los funcionarios de las DNAs no están institucionalizados como ocurre en Pando, Oruro, La Paz (El Alto) y Tarija, hecho que conllevaría a la inestabilidad laboral. Lo señalado implica que tanto GADs y GAMs están abiertamente incumpliendo los incisos b) y d) del Artículo 182 y d) del Artículo 184 del CNNA, vulnerando de esta forma los principios de prioridad absoluta, interés superior y especialización señalados a lo largo del presente informe.

El párrafo 123 de las Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños, de forma expresa señala que los centros de acogimiento deben ser pequeños y deben acercarse lo más cercano posible a un entorno de tipo familiar; el fundamento de esta directriz se relaciona directamente con la institucionalización de los niños al interior de los Hogares y a una suerte de vulneración sistemática de los menores, ya que el tamaño de los centros incide en la atención de calidad por parte de los encargados de estos lugares hacia las NNAs.

El criterio desarrollado at-supra, se encuentra relacionado con el número de personal que presta el servicio a las NNAs al interior de los centros; el Estado debe garantizar los recursos humanos suficientes para que las NNAs cuenten con una atención personalizada y para otorgar la oportunidad que estos niños generen vínculos con el personal de los centros.

El desarrollo afectivo y mental de las NNAs se encuentran ligadas a la atención personalizada y de calidad que estas reciben; aspecto comprendido en la República de Brasil, donde su normativa indica que los centros de acogimiento solo pueden albergar a 20 NNAs, y que para este número de niños se ha dispuesto que el equipo profesional mínimo que los atiende debe contar con: un (1) coordinador, un (1) equipo técnico que consta de un (1) educador, un (1) cuidador y un (1) auxiliar de educador, teniendo un estándar relacionado a la cantidad de NNAs que deben ser acogidos como máximo dentro de un centro y el número de personal que se debe disponer como mínimo para su atención. Por su parte la República del Perú, en el año 2012 emitió el “Manual de Acreditación y Supervisión de Programas para niñas, niños y adolescentes Sin Cuidados Parentales en el Perú”, norma que de forma expresa indica las condiciones físicas de los establecimientos que acogen a NNAs, como también realiza una relación educador – N° de niños, indicando adicionalmente cual debe ser el personal básico con el que se debe contar al interior de los centros, resaltando en este documento que se determina cual será el criterio de personal con relación al número de NNAs, la especialidad de cada encargado, el tiempo de trabajo que debe desarrollar, etc. Por otro lado la norma chilena, de forma simplificada, solo indica que al interior de los centros al menos debe existir un

profesional trabajador social (a jornada completa) y un profesional psicólogo (a media jornada) para una población máxima de 25 niños.

Al respecto, de acuerdo a los datos generales obtenidos en las visitas realizadas por la Defensoría del Pueblo a 70 centros de acogimiento a nivel nacional, se pudo verificar la inexistencia de lineamientos técnicos por parte del Ministerio de Justicia con relación a este tema; en una primera instancia no existe un lineamiento o criterio para determinar el número de NNAs que deben habitar un centro de acogimiento, hecho que puede afectar el tema de institucionalización de las NNAs en estos lugares; en segundo lugar tampoco existen parámetros (con excepción del Departamento de La Paz) que determinen la relación entre el número de NNAs y personal básico con el que debe contar el centro para la atención personalizada y de calidad.

Se puede determinar que estas falencias en todos los Departamentos, con excepción de La Paz, se deben a la inexistencia de un estudio que haya tenido como fin el investigar las características físicas de los centros y la población que albergan los mismos; como se ha mencionado en el desarrollo relacionado a la legislación comparada, se puede determinar con claridad que Brasil y Perú han adoptado una postura proteccionista de los menores en acogimiento que se encuentran bajo su guarda, hecho que se demuestra en la reglamentación clara de los estándares mínimos de espacios físicos y de personal que esté al servicio de NNAs en centros de acogimiento.

Por último, es preciso tomar en cuenta, que los estándares mínimos apuntados como falencias en Bolivia, deben ser acordes a la realidad de cada región, y, obviamente a las características específicas de grupos de NNAs por centro; esto implica que el Estado precisa realizar un estudio integral y objetivo, con la finalidad de que se produzca normativa que establezca con total claridad el tema desarrollado.

### **AUSENCIA DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA A NNAs EN SITUACIÓN DE ALTA VULNERABILIDAD**

La atención de una NNA, debe partir desde el reconocimiento de este grupo, como sujetos de derechos; todo sujeto de derecho<sup>30</sup>, requiere para desarrollarse un espacio, en el que debe reunir no solo condiciones físicas, sino también un entorno psicosocial adecuado para el desarrollo integral<sup>31</sup> de la NNA.

Cuando la autoridad competente dispone una medida excepcional de acogimiento formal de una NNA, el Estado asume el rol protagónico de velar que la atención y el cuidado sean apropiados tanto física, mental, moral, espiritual y socialmente, buscando el interés superior del niño y su desarrollo integral.

El CNNA, en el Artículo 11 prevé que *“las instituciones del Estado en todos sus niveles, involucradas en la protección de los derechos de la niña, niño y adolescente, garantizarán a favor de las niñas, niños y adolescentes el tratamiento especializado, (...)”*. Por su parte el Parágrafo IV, del Artículo 171 de la norma citada, señala que la instancia que autorice el funcionamiento de entidades privadas, deberá controlar la ejecución de programas y cumplimiento de medidas de protección a favor de las NNAs.

---

<sup>30</sup> Ley 548 Artículo 5 (Sujetos de Derechos). Son sujetos de derechos (...) los seres humanos hasta los dieciocho (18) años cumplidos, de acuerdo (...) a) Niñez, desde la concepción hasta los doce (12) años cumplidos; y b) Adolescencia, desde los doce (12) años hasta los dieciocho (18) años cumplidos.

<sup>31</sup> El desarrollo Integral procura el tratamiento armónico de las capacidades físicas, cognitivas, afectivas, emocionales, espirituales y sociales de las NNAs, tomando en cuenta sus múltiples interrelaciones y la vinculación de éstas con las circunstancias que tiene que ver con su vida. (Inciso g) del Artículo 12 de la Ley N° 548)

En este sentido la Defensoría del Pueblo con el objeto de conocer la atención y cuidado que se otorga a NNAs en situación de acogimiento, ha verificado en setenta (70) centros de acogimiento a nivel nacional, los criterios de clasificación de NNAs que permanecen en acogida, la atención diferenciada de NNAs que ingresaron por violencia sexual, trata, tráfico, abandono y orfandad; así como la existencia de NNAs con alguna discapacidad.

### **Criterios de clasificación de NNAs que permanecen en el Centro de Acogimiento.**

Los criterios de clasificación constituyen las modalidades que aplican los centros de acogimiento, para brindar una atención especial y cuidados apropiados a las NNAs, que permanecen sin cuidado parental, estos criterios pueden regirse por diferentes factores como ser: edad, sexo, vínculos de hermanos o hermanas y otros.

Los Artículos 172 y 173 del CNNA, establecen entre las obligaciones de los centros de acogimiento el respeto del principio de interés superior de la NNA, la preservación de los vínculos familiares; así como la no separación de hermanos.

En la misma línea, las Directrices sobre la Modalidad Alternativa de Cuidado de los Niños, señalan que es preciso que los Estados por medio de sus autoridades competentes supervisen que la atención otorgada a las NNAs en situación de acogimiento, sea una atención especial acorde a la edad y el grado de madurez; a fin de determinar la modalidad de convivencia que más le convenga. Con relación a la separación de hermanos y los vínculos fraternos, refieren que en principio no deberían ser separados para confiarlos a distintos entornos de acogimiento, a menos que exista un riesgo evidente de abuso u otra justificación que responda al interés superior del niño. En cualquier caso, habría que hacer todo lo posible para que los hermanos puedan mantener el contacto entre sí, a no ser que ello fuera contrario a sus deseos o intereses.

En el estudio publicado por Aldeas Infantiles SOS en octubre del 2012 *“Porque somos Hermanos – Las relaciones entre hermanos en acogimiento”*, señala que la familia es el grupo fundamental de la sociedad y el medio natural para el crecimiento y el bienestar de todos sus miembros y en particular de los niños. Sobre la relación de hermanos, el citado estudio señala que *“La separación de los hermanos sólo puede considerarse como aceptable cuando existan razones convincentes que demuestren que mantenerlos juntos va en contra de su interés superior. La falta de capacidad, en otras palabras, la falta de opciones adecuadas para la ubicación de hermanos en el sistema de atención, no justifica la separación del grupo. La importancia de la relación entre hermanos es fundamental cuando se considera el impacto psicológico de una separación innecesaria”*.<sup>32</sup>

En la investigación realizada por la Defensoría del Pueblo a setenta (70) centros de acogida de los nueve (9) Departamentos del país y de la ciudad de El Alto, se ha evidenciado que en los hogares donde existe población mixta, el criterio que generalmente utilizan es por grupo etario y/o sexo; en menor cantidad existen hogares que aplican sólo el criterio de sexo, es decir, separan a mujeres y varones en un determinado grupo y no se toma en cuenta la edad de la NNA, como ocurre en el Hogar de Niñas Trinidad (Beni).

Existen también albergues donde no se aplica ningún criterio de clasificación como Centro Transitorio Angélica, Cristo Salva y Casa Segura de Riberalta; Hogar Andrea de

---

<sup>32</sup> Estudio “Porque Somos Hermanos”- Las relaciones entre hermanos en acogimiento, elaborado por Helmut Kutin y publicado por Aldeas Infantiles SOS de España en Octubre de 2012 Madrid España pagina 5, consultado el 06.11.2017.

Esperanza de Alegría de Guayaramerín y Centro Educativo Integral Chetequije de Trinidad; encontrándose juntas tanto niñas, niños y adolescentes de diferentes rangos de edad y sexo.

Asimismo, en Aldeas Padre Alfredo de la ciudad de Santa Cruz y Aldeas Infantiles SOS de las ciudades de La Paz y Santa Cruz, la modalidad de clasificación para la atención de NNAs corresponde al modelo familiar que consiste en la conformación de familias donde una “mamá” atiende a NNAs de diferentes edades y sexo.

Por otra parte, en aquellos centros donde existen niñas y niños menores de seis (6) años, prima la clasificación por edades, más que por sexo como por ejemplo en el Hogar Carlos de Villegas en la ciudad de La Paz, donde la modalidad de distribución corresponde desde los cero (0) hasta los dos (2) años y de tres (3) a cinco (5) años de edad.

En los hogares en los cuales la población es exclusivamente varones o mujeres, organizan a los niños y adolescentes por grupo de diferentes edades como por el Hogar Santa Cruz (Santa Cruz) donde existen cuatro (4) grupos: de seis (6) a ocho (8) años de edad; de nueve (9) a once (11); de catorce (14) a quince (15) años de edad; y de dieciséis (16) a dieciocho (18).

En menor medida, existen hogares donde además consideran como modalidad de clasificación la relación de hermanos o hermanas, como en es el caso de los hogares Casa de Paso (La Paz); Centro Mosoj Wasinlej (Potosí); Cuna San José de Poconas, Hogar Sucre y Centro Santa Clotilde (Sucre); Aldeas Padre Alfredo, Hogar de la Esperanza y Aldeas Infantiles (Santa Cruz); y la Casa del Niño (El Alto); albergues donde no separan a los hermanos y los mantienen juntos ya sea para la distribución de dormitorios y/o en la atención y cuidado diario que se les proporciona.

El Ministerio de Justicia en su Estudio, sobre los criterios de clasificación, rescató entre los hallazgos encontrados la predominancia de la distribución en razón de edad y sexo, al respecto, señala: *“Los centros de acogida para realizar sus funciones y labores de manera organizada, en años pasados han definido el cuidado de niñas y niños por grupo etarios según su nivel de desarrollo. (...) Asimismo, la práctica de separación de niños y niñas, adolescentes mujeres y adolescentes varones, se mantiene en la mayor parte de los centros de acogida (...).”*

Con relación a la separación de hermanos, el mencionado Estudio refiere que: *“La separación de hermanos y la pérdida de vínculos fraternos son un tema de preocupación para el CRC (Comité de Derechos del Niño) ya que los SEDEGES/SEDEPOS no han logrado establecer ni en sus centros de acogimiento de administración directa la prioridad del mantenimiento de hermanos, (...) Entonces, el mantenimiento de los lazos fraternos es un reto que los propios niños, niñas y adolescentes deben lograr de acuerdo a su interés y posibilidades. El mantenimiento de lazos afectivos permite que el niño conserve un referente afectivo que contribuya a la construcción de su identidad personal. (...) brinda a estos la posibilidad de restitución del derecho a la vida en familia a partir de la promoción del acogimiento de niños pequeños por hermanos mayores o el apoyo y reinserción familiar en un medio familiar cuando se realicen procesos de independización”.*

Por lo expuesto, la mayoría de los centros verificados prioriza como criterio de clasificación en la atención de NNAs, la edad y sexo antes de la relación entre hermanos, no prima el interés y conveniencia de la NNA, lo que va en desmedro de la importancia y necesidad de los vínculos afectivos fraternales que existen naturalmente en la familia, siendo que sólo algunos centros consideran esta relación (hermanos-hermanas). Además, implica que la NNA se vea privada de mantener una comunión afectiva filial con

su único referente familiar que tiene más próximo, su hermana o hermano que permanece en su misma situación, consecuentemente, con el transcurso del tiempo, le genere pérdida de su identidad y pertenencia familiar; factor fundamental para el desarrollo integral de sus capacidades físicas, cognitivas, afectivas, emocionales, espirituales y sociales.

Es menester, considerar que la separación de hermanos debe aplicarse sólo en casos que atenten contra el interés superior de la NNA, caso contrario se constituirá en una secundaria forma de ruptura familiar que incrementa el daño emocional en la persona.

Asimismo, el Ministerio de Justicia en su Estudio ha detectado entre uno de los hallazgos, que “*los criterios de separación o clasificación de niñas, niños y adolescentes se mantiene debido a la consideración equivocada de que esto facilita la organización del centro de acogida*”<sup>33</sup>, aspecto que en la actualidad persiste, lo que denota que el Estado por medio de sus autoridades competentes no ha exigido, supervisado ni controlado que en los centros de acogimiento se cumpla con la obligación de preservar la relación entre hermanas y hermanos, incumpliendo de esta forma, el deber de garantizar una atención especial y apropiada de las NNAs en acogimiento.

#### **Atención diferenciada de NNAs que ingresaron por violencia sexual, trata, tráfico, abandono y orfandad.**

Cuando la autoridad competente deriva a una NNA a una entidad pública o privada de acogimiento, como medida de protección excepcional y transitoria; considera la de extrema urgencia o necesidad a favor de la NNA, siendo que no existe otro medio para la protección inmediata de sus derechos y garantías vulnerados o amenazados.

La NNA que ingresa a un centro de acogimiento, lo hace por encontrarse en situaciones de abandono, orfandad, riesgo contra la seguridad, bienestar, integridad o vida; estos escenarios afectan psicológicamente a la NNA siendo menester que el Estado asuma medidas efectivas para garantizar una atención especial y cuidados necesarios en la permanencia del acogimiento.

Las Directrices sobre la Modalidad Alternativa de Cuidado de los Niños señalan que los Estados deberían atender al cuidado y protección apropiados de los niños vulnerables como aquellas víctimas de abusos y explotación, abandonados, los que viven con VIH/SIDA o afectados por otras enfermedades graves.

Cuando una NNA es víctima de violencia física, sexual o psicológica, la ley determina que deben recibir una atención diferenciada conforme sus necesidades y circunstancias específicas lo demanden, con criterios diferenciados que aseguren el ejercicio de todos sus derechos. Por otro lado, la Ley N°263 Contra la Trata y Tráfico de Personas, estipula en el numeral 1 del Artículo 30, que las NNAs víctimas de trata o delitos conexos, recibirán cuidados y atención especializados, adecuados e individualizados.

Al respecto, en las verificaciones defensoriales efectuadas se ha constatado que existen centros de acogida que albergan exclusivamente a niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual, trata y violencia sexual comercial, es el caso de los hogares Sartasim Kullakita en La Paz, Albergue Restauración en Cochabamba y Casa María Jacinta y Nazaria Ignacia en Santa Cruz. En estos centros la atención que se brinda implica la atención médica inmediata, como por ejemplo análisis de sangre para detección de

---

<sup>33</sup> “*Estudio sobre Niñas, Niños y Adolescentes en cuidado institucional*” 2013 - 2014

infecciones de transmisión sexual, VIH/SIDA o embarazos; sin embargo, para la atención permanente no cuentan con personal especializado.

En la mayoría de los centros verificados, la población ingresa por problemáticas de riesgo social como ser maltrato, abandono y orfandad, en estos albergues no se advirtió la atención diferenciada de NNAs, todos reciben la misma atención; asimismo, el personal tampoco cuenta con especialidad para trabajar con las diferentes poblaciones.

En Aldeas Infantiles SOS de Santa Cruz, se evidenció la permanencia de un niño con VIH/SIDA y de otro con cáncer, a quienes el hogar les asiste en la medida de sus posibilidades, con la atención que requieren.

El Estudio del Ministerio de Justicia devela que las tipologías prevalentes de ingreso a centros de acogida constituyen abandono (25,1 %) y orfandad absoluta (14 %); según el citado documento, el abandono constituye una forma más de maltrato y negligencia de parte de los padres.

Se verificó también, que en los centros existe un área de psicología, donde se constató que en la mayoría de los casos, el profesional encargado acude en determinados horarios y días como, como son los casos de los hogares Don Bosco y Mano Amiga (Santa Cruz) y en Casa Refugio (La Paz). En algunos centros estos profesionales hicieron conocer que por la cantidad del tiempo que invierten en la elaboración de los informes requeridos por juzgados, Fiscalía y DNAs dejan de lado la atención que tendrían que dar a los NNAs en situación de acogimiento.

De lo expuesto, se concluye que la mayoría de los centros no aplican criterios diferenciados para la atención de NNAs víctimas de trata y tráfico, violencia sexual comercial y violación, además de no recibir atención individualizada y personalizada; a esta situación se suma el hecho de que el personal tampoco cuenta con especialización y experiencia para el trabajo con esta población, situaciones que pueden detonar en la revictimización a la víctima.

Al respecto, tampoco se ha advertido que las autoridades del SEDEGES/SEDEPOS asuman medidas para propiciar una atención diferenciada en estos casos, siendo que tampoco existen programas que respondan a esta población; en consecuencia, el Estado no está asumiendo el rol de controlar y exigir que la atención a estas víctimas responda al interés de las NNAs, lo que hace que la situación de esta población se agrave por el triple daño que puede sufrir: la vulneración a su derecho a la integridad (violencia sexual, trata y otros); la separación de la familia; y la falta de atención adecuada, generando el daño psicológico por el trauma vivido, lo que no aporta al desarrollo integral de la NNA.

#### **Existencia de NNAs con alguna discapacidad.**

Las personas con discapacidad (PcD) son aquellas personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales y/o sensoriales a largo plazo o permanentes, que al interactuar con diversas barreras pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Las discapacidades: **física- motora**, constituyen las deficiencias anatómicas y neuromusculofuncionales causantes de limitaciones en el movimiento; **auditiva** es la pérdida y/o limitación auditiva en menor o mayor grado; **intelectual**, se caracteriza por las deficiencias anatómicas y/o funcionales del sistema nervioso central, que ocasionan limitaciones significativas, tanto en el funcionamiento de la inteligencia, el desarrollo psicológico evolutivo como en la conducta adaptativa; y **mental o psíquica**, es la afectación o alteración de los procesos cognitivos, lógicos, volitivos, afectivos o

psicosociales que se traducen en trastornos del razonamiento, de la personalidad, del comportamiento, del juicio y comprensión de la realidad, que les dificultan adaptarse a ella y a sus particulares condiciones de vida, además de impedirles el desarrollo armónico de relaciones familiares, laborales y sociales, sin tener conciencia de la enfermedad psíquica.

Toda PcD tiene derecho a gozar de la protección del Estado; y en caso de quedar en situación de abandono u orfandad, el Estado asumirá la responsabilidad de la misma, de acuerdo a sus competencias nacionales, departamentales, regionales, municipales e indígena originario campesinos, debiendo promover la existencia de albergues o centros de acogida que garanticen una atención con calidad y calidez.

La Convención sobre los Derechos del Niño establece que el niño mental o físicamente impedido tiene derecho a recibir cuidados especiales; asimismo, el Parágrafo I del Artículo 29 del CNNA establece que las NNAs en situación de discapacidad física, cognitiva, psíquica o sensorial, además de los derechos recocidos con carácter universal, gozan de los derechos inherentes a su condición específica.

En la intervención defensorial se ha observado que existen en gran medida NNAs con discapacidad mental psíquica, oscilando, en su mayoría, entre dos (2) a cuatro (4) NNAs por centro; sin embargo, en el Hogar José Soria de La Paz se advirtió la presencia de nueve (9) NNAs con problemas psiquiátricos; en tanto que en los hogares de la ciudad de El Alto (Virgen de la Esperanza, Luz de Esperanza, Casa del Niño, CINCA y Albergue Transitorio 24 Horas) no reciben a dicha población por no contar con ambientes adecuados.

No se constató en ninguno de los centros visitados la existencia de un equipo multidisciplinario con especialistas en salud como psiquiatras, neurólogos y/o traumatólogos; asimismo, el personal encargado del cuidado de NNAs, como las educadoras no cuentan con la especialización requerida.

Por todo lo expuesto, se tiene que en la atención y cuidados de NNAs en los centros de acogimiento verificados, no prima la determinación de criterios acordes al interés superior de esta población, en tanto se requieren condiciones apropiadas, tanto físicas (barreras arquitectónicas), comunicacionales (lenguaje de señas) y servicios integrales de atención, rehabilitación y habilitación; así como espacios y programas acorde a sus necesidades, con equipamiento e instrumentos accesibles y adaptados; así como recursos humanos que tenga especialidad y experticia para ofrecer el cuidado necesario que se requiera, aspectos que en los centros verificados no se ha observado, puesto que no fueron creados para la atención de NNAs con discapacidad, por consiguiente se estarían vulnerando los derechos de esta población.

En cuanto a la situación de NNAs con VIH/SIDA y otras enfermedades graves, tampoco existen las condiciones óptimas para su atención.

Estas situaciones develan que el Estado no está asumiendo su rol de garantizar y velar para que la atención y el cuidado **sean apropiados**, tanto física, mental y socialmente, apartándose de las recomendaciones realizadas por las Directrices sobre la Modalidad Alternativa de Cuidado de los Niños; así como de las previsiones determinadas en la Convención sobre los Derechos del Niño y el CNNA.

## LIMITACIONES AL ACCESO A LA SALUD DE NNAs EN CENTROS DE ACOGIMIENTO

El derecho a la salud no solo se encuentra relacionado a la condición de cada ser humano a encontrarse sano o en ausencia de enfermedades, sino también implica que tiene derecho a contar con condiciones de bienestar en su entorno, que aseguren la armonía física, mental y social; en este contexto, el derecho a la salud no solo se comprende como el derecho a ser asistido en momentos de enfermedad, sino que comprende el derecho a gozar de facilidades, servicios y condiciones para lograr un grado máximo de salud.

Lo mencionado derecho se encuentra desarrollado en el Artículo 12 del Pacto de Derechos Económicos y Sociales y el Artículo 10 del Pacto de Costa Rica, por lo que se reconoce el derecho a la salud de toda persona, como el “disfrute del más alto nivel de bienestar físico, mental y social”. Bajo estos lineamientos, es obligación del Estado, no sólo la protección de las personas que padecen de alguna enfermedad, sino que debe garantizar dos parámetros; primero, que cada persona tenga acceso oportuno y aceptable a servicios de atención en salud y de calidad suficiente y segundo, que cada persona tenga la oportunidad de desarrollar su vida con salud plena, comprensión que implica que el Estado debe garantizar la existencia de mecanismos para la detección temprana de enfermedades y otorgar condiciones de bienestar físico, mental y social.

Con relación al derecho a la salud de las NNAs, la Convención Internacional Sobre los Derechos del Niño en su Artículo 24, Parágrafo I reconoce para este grupo el “*más alto nivel posible de salud y a servicios para el tratamiento de las enfermedades y la rehabilitación de la salud*”; en este ámbito, la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha señalado que el acceso al derecho a la salud física y mental es indispensable para que el niño pueda mantenerse en un buen estado y con esto preservar su integridad personal; asimismo, la Corte indica que el derecho del niño a la salud física y mental es aquel vinculado con el desarrollo personal del menor y con las condiciones necesarias para que el mismo pueda llevar una vida digna; además, y como punto importante, señala que los Estados tienen la obligación de garantizar que en los centros de acogimiento y en las instituciones residenciales se respete y promueva el derecho a la salud, teniendo especialmente en cuenta las necesidades y requerimientos específicos de las NNAs, en función de la etapa vital de crecimiento y desarrollo en la que se encuentran.

Siguiendo con lo indicado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, ésta considera que los Estados partes se encuentran y deben asumir una posición reforzada de garante respecto a las condiciones de las NNAs que tienen bajo su protección en los centros de acogimiento, hecho que obliga al Estado a proveer condiciones dignas, comprendidas como ambientes, equipos y personal especializado, para que la NNA tenga acceso efectivo a los servicios de salud, acordes a un parámetro de calidad relacionado a las necesidades de este grupo.

Dentro del ámbito boliviano, la CPE en el Numeral 5 de su Artículo 9 señala al acceso a la salud como un fin y función esencial del Estado; en el Parágrafo I del Artículo 18 reconoce para todas las personas el derecho a la salud; en el Parágrafo I del Artículo 35 señala que el Estado, en todos sus niveles, protegerá este derecho y en el Artículo 37 menciona, que “*El Estado tiene la obligación indeclinable de garantizar y sostener el derecho a la salud, que se constituye en una función suprema y primera responsabilidad financiera. Se priorizará la promoción de la salud y la prevención de las enfermedades.*”. Por último, la norma suprema, en el Parágrafo I de su Artículo 59, reconoce el desarrollo integral de las NNAs, debiendo comprender que bajo este reconocimiento se encuentra

implícita la obligación del Estado de otorgar servicios de salud que coadyuven al cumplimiento del derecho citado.

Considerando que las NNAs son sujetos en pleno desarrollo mental y crecimiento físico, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos respecto a los numerales 84 y 87 de las Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños, indica que las NNAs requerirán de controles médicos periódicos y tratamientos normales que sean pertinentes a su edad, por lo que los niños de corta edad, los niños con algún tipo de discapacidad, los y las adolescentes en la pubertad, los niños con algún tipo de enfermedad crónica, como todo otro grupo con requerimientos o necesidades especiales, requerirán de unos servicios de salud y atención médica adaptados a su condición; el Comité de los Derechos del Niño, analizando el alcance de estas obligaciones, señala que las NNAs tienen derecho a servicios de salud de calidad, incluyendo la prevención, promoción, tratamiento, rehabilitación y tratamientos paliativos.

La Defensoría del Pueblo ha corroborado que las condiciones de acceso a la salud que debe garantizar el Estado a favor de las NNAs que residen en estos lugares no es el óptimo; tal afirmación se sustenta en un inicio, con la verificación de que en varios centros de acogida, como en Mosoj Wasinchej de Potosí; L'esperance del Chapare; Misión para la Niñez Boliviana, Nuestra Casa, Evangelina Booth y Restauración de Cochabamba; Hogar Sucre de la ciudad del mismo nombre; Mano Amiga y Nazaria Ignacia de Santa Cruz y Luz de Esperanza de El Alto, no cuentan con carpetas de atención médica completa de las NNAs, hecho que demuestra que al interior de estos centros no existe constancia de atención médica ante enfermedades y tampoco un control del desarrollo físico de las NNAs; traduciendo esta omisión en un seguimiento ineficaz de tratamientos y controles médicos de las NNAs, hecho que dificulta el diagnóstico y la detección temprana de enfermedades de este grupo.

En las verificaciones se constató que cuarenta y cuatro (44) centros de los setenta (70) visitados cuentan con ambientes para atender a las NNAs, lo que representa un 63% de centros con ambientes de atención de salud para NNAs; asimismo, se pudo determinar que en la ciudad de Cochabamba, de diez (10) centros visitados, solamente Madre de Dios cuenta con área de salud para la atención de sus acogidos, representando en este departamento el 90% de ausencia de consultorios para la atención de salud de las NNAs; asimismo, en La Paz, las Aldeas Infantiles SOS y Casa Eguino; en Oruro el centro Granja Paria; en Potosí el hogar Mosoj Wasinchej; en Sucre el Centro Jesús de Nazareth; y en El Alto el Albergue Casa Niño, Albergue Transitorio y el Centro 24 horas, no cuentan con ambientes de atención para NNAs.

Sobre la existencia de personal médico, se evidenció que la mayoría de los centros a nivel nacional no cuenta con estos profesionales como personal permanente; en La Paz, si bien los centros Carlos de Villegas y el Hogar de Niños Alalay, cuentan con médicos, estos sólo atienden en días específicos de la semana; en contrapartida Aldeas Infantiles SOS y Asociación Esperanza, no cuentan con profesionales médicos para la atención de las NNAs; Oruro tiene el mismo panorama, ya que el Centro Elisa Andrioli tiene el apoyo de personal médico del SEDEGES, pero estos profesionales acuden al centro una vez por semana, el resto de hogares, exceptuando Gota de Leche, no tiene médicos entre su personal permanente; en Cochabamba ninguno de los centros visitados cuenta con médicos para la atención de las NNAs, derivando a hospitales ante cualquier contingencia, el Centro Madre de Dios tiene contratado un pediatra externo que visita una vez por semana; en Sucre, el Centro Santa Clotilde no tiene personal de salud, al igual que el Centro Virgen de la Yedra, lugar donde una hermana religiosa apoya con la

atención médica de las NNAs; en Tarija, al igual que en el resto del país, los centros cuentan con médicos que asisten por horas, como es el caso del Centro Transitorio, Hogar Renacer y Moisés Navajas; en Santa Cruz, en aquellos centros donde se verificó la existencia de ambientes para atención de salud, cuentan con médicos que atienden por horas y en diferentes turnos, es el caso del Centro José Mercado Aguado, donde un médico se apersona los días miércoles y se queda en el lugar hasta el mediodía, en el Hogar María Inmaculada el médico asiste tres (3) veces a la semana, en medio turno y en el Centro San Lorenzo, atiende todos los días, pero solo por las mañanas; en el Beni, sólo el Centro Hogar de Niñas Trinidad cuenta con médicos del SEDEGES; en El Alto, el Hogar Virgen de la Esperanza y Casa del Niño, sólo cuentan con enfermeras para el cuidado de la salud de las NNAs, en tanto los centros Luz de Esperanza y Atención a la Niñez y Adolescencia no tienen personal de salud.

De los setenta (70) centros visitados, solo seis (6) cuentan con atención de A NNAs por turnos, el Albergue Transitorio Bolivia Solidaria y Hogar de Niño Jesús (La Paz) en turno sólo con enfermeras; Centro Gota de Leche (Oruro) y Hogar Virgen de Fátima (Santa Cruz) en turnos con enfermeras; Hogar de Niños (Pando) de igual manera se cubre la atención de turnos sólo con enfermeras y Albergue Transitorio (El Alto). Entonces, los datos muestran que sólo el 8% de centros visitados a nivel nacional cuentan con turnos médicos que cubren atención de las NNAs durante las 24 horas.

Con relación al control de crecimiento de las NNAs, si bien se corroboró que en la mayoría de los centros se realizan estos estudios, solamente en Santa Cruz y en Pando se pudo verificar que la lógica para aplicar la prueba se encuentra relacionada a la edad de la NNA; esto implica que no existe un criterio uniforme para hacerlo, teniendo en algunos centros la aplicación de forma mensual, en otros trimestral, semestral y anual.

Como ya se desarrolló previamente, el acceso a la salud para las NNAs que se encuentran en los centros de acogimiento, se relaciona directamente con la calidad del Estado como un garante reforzado del bienestar de ellos; hecho que obliga a todos los niveles gubernamentales a garantizar el acceso a la salud de manera oportuna y preventiva. Es así que al verificar que la combinación de ciertas condiciones, como la falta de registros, de equipos y de profesionales en salud en los centros visitados, se restringe el derecho al acceso a la salud de las NNAs que se encuentran en estos lugares.

En una primera instancia, la inexistencia de estos elementos producen la falta de control, seguimiento, detección y prevención de enfermedades, omisión que infringe el Artículo 30 del CNNA, que señala expresamente que los institutos que tengan legalmente a su cargo a NNAs, tienen la obligación de garantizar diagnósticos de detección temprana, servicios de atención, rehabilitación y educación de forma oportuna y adecuada. En una segunda instancia, el acceso a la salud se ve afectado, cuando los centros no cuentan con personal médico permanente y se ven imposibilitados de atender oportunamente a las NNAs ante cualquier accidente o dolencias de los mismos y por último, recalcar que de acuerdo a las características de la salud integral que merecen los niños, de igual manera se configura en una vulneración al derecho al acceso a la salud de este grupo, el hecho de no contar con médicos especialistas al interior de los centros, cuando se evidencia que el grupo no cuenta con un psicólogo que atienda a las NNAs, con la finalidad de que este, prevea y resguarde la salud mental de los mismos.

Cabe resaltar, que en aquellos centros de acogimiento en los que se cuenta con grupos de niños menores a cinco (5) años, el no contar con un médico pediatra, no sólo afecta el derecho a la salud y el derecho al acceso a la salud de estos niños, sino que se vulnera una de las características esenciales del servicio médico que debe gozar cualquier NNA,

y es aquel que se refiere al “servicio de calidad”, comprendido el mismo como la atención realizada por personal capacitado, en instalaciones adecuadas y con las herramientas idóneas para cumplir el fin del servicio de salud integral. El Estado está en la obligación de proveer el servicio de salud dentro de los centros acorde a las características de cada grupo de NNAs, es importante comprender que las necesidades de los grupos es específica a la edad y a las características, esto quiere decir que los grupos menores de cinco (5) años requerirán obligatoriamente a un pediatra para su atención y en caso de que se observe a NNAs con discapacidad física, estos requerirán a un fisioterapeuta que pueda atenderlos. Estos criterios de atención de salud no son tomados en cuenta por el Estado y esta afirmación se basa en los hallazgos de las visitas realizadas por la Defensoría del Pueblo, donde se corroboró que existe la falta de personal médico especializado para la atención de las NNAs al interior de los centros.

El máximo disfrute de bienestar físico al que tanto hacen referencia los Tratados y Convenciones Internacionales referidos a la salud de NNAs, se debe reflejar en una primera instancia en las condiciones preventivas que otorga el Estado a los niños que tiene bajo su guarda. En este aspecto, considerar que cada centro debe contar obligatoriamente, con un espacio físico para el servicio de salud a las NNAs, es seguir los lineamientos internacionales mencionados previamente; no debiendo comprenderse solamente a estos espacios como lugares exclusivos para tratar las enfermedades de los niños o ambientes de atención primaria, sino que debe considerarse a estos lugares, además, como ambientes destinados a controles médicos periódicos y preventivos que tengan como finalidad el desarrollo personal de las NNAs en las mejores condiciones posibles, como un derecho vinculado a la propia dignidad de estos grupos. Este aspecto no es verificable en el 37% de los centros de acogimiento visitados, dato que nos demuestra que existe un número elevado de NNAs que no gozan por parte del Estado de una protección adecuada del derecho al desarrollo integral.

Asimismo, continuando bajo el mismo razonamiento, el efecto directo de no contar con ambientes de servicio de salud, personal médico y consecuentemente, con turnos médicos dentro de los centros de acogimiento, vulnera el derecho de salud de los NNAs que se encuentran en estos lugares, ya que al no evidenciarse de la disponibilidad del servicio tiene consecuencias directas en la atención oportuna de los niños; como se señaló en párrafos anteriores, en caso de enfermedad o accidente éstos no tienen la posibilidad de ser socorridos de forma oportuna ante la inexistencia de médicos o enfermeras en su interior; además se debe considerar que el no contar con personal médico genera discrecionalidad tanto en las NNAs, como en el personal administrativo y por parte de las educadoras (en algunos casos religiosas), al momento de administrar los medicamentos que se encuentran en botiquines ante molestias menores (dolor leve de cabeza o de estómago).

### **Alimentación y Nutrición**

Con relación a la alimentación y nutrición de las NNAs, las Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños, en sus párrafos 83 y 87, toman como criterio de salud física y mental la alimentación y nutrición. La Comisión Interamericana de Derechos Humanos interpreta las directrices mencionadas vinculando de forma directa a los niños como sujetos en desarrollo, por lo que el Estado tiene la obligación de garantizar este derecho a través de una regulación y supervisión adecuada del mismo en el contexto de los centros de acogimiento, es así que las niñas y niños muy pequeños requieren una alimentación específica a su edad, ya que este es un pilar que va a permitir un estado de salud pleno y desarrollo físico y mental; en contrapartida a lo expresado,

una alimentación inadecuada a la edad o insuficiente puede comprometer incluso la vida del niño o acarrear graves daños irreversibles en su salud y su condición física y mental.

Dentro de nuestro ámbito, la CPE en los Parágrafos I y II del Artículo 16, reconoce para todas las personas el derecho que tienen al agua y a la alimentación, recalcando que el Estado tiene la obligación de garantizar alimentos sanos, adecuados y suficientes para toda la población.

Al respecto, se debe mencionar que de la visita realizada por la Defensoría del Pueblo a setenta (70) centros de acogida a nivel nacional, se ha verificado que la mayoría da cinco (5) comidas diarias a las NNAs; exceptuando los Hogares Santa Cruz y Nazaria Ignacia de Santa Cruz, donde se dan cuatro (4) comidas al día y en el Centro Restauración de Cochabamba, Centro Casa Segura del Beni y Hogar de Niños de Pando, se dan tres (3) comidas al día.

Asimismo, se ha corroborado que en general los centros no tienen criterios para implementar menús diferenciados, a menos que exista prescripción médica para los niños enfermos del lugar; tampoco se realiza una diferenciación de acuerdo a la edad, con excepción de los hogares Carlos de Villegas, Niño Jesús y Albergue Transitorio Bolivia Solidaria (La Paz), Gota de Leche (Oruro), Hogar Sagrada Familia (Tarija), Virgen de La Esperanza (El Alto), hogares Niñas Trinidad y Andrea de Esperanza de Alegría (Beni).

En general, los centros cuentan con ambientes que tienen la finalidad de ser utilizados como comedores; los almacenes al interior de los centros son limpios y tienen refrigeradores para la conservación de alimentos frescos. Un hecho que llama la atención fue que en la verificación de los almacenes se evidenció que en el hogar Niño de Jesús de La Paz, la mayoría de enlatados correspondían a sardinas, hecho que no conculcaría lo recomendado por la Corte Interamericana de Derechos Humanos, en relación a que la alimentación de NNAs debe tener la cantidad y variedad suficiente, con la calidad necesaria como condición para asegurar que los niños y las niñas tengan las condiciones mínimas para una vida digna.

De acuerdo al inciso p) del Parágrafo III, numeral 1 del Artículo 82 de la Ley Marco de Autonomías, el nivel departamental se encuentra obligado a “(...) *ejecutar acciones de vigilancia y control sanitario del personal y poblaciones de riesgo en los establecimientos públicos y de servicios, centros laborales, educativos, de diversión, de expendio de alimentos y otros con atención a grupos poblacionales, para garantizar la salud colectiva, en coordinación y concurrencia con los gobiernos municipales*”. En este marco, en relación al personal que manipula alimentos y cocinan al interior de los centros, se verificó que en su generalidad estas personas no cuentan con certificado de sanidad, carnet de manipulación de alimentos o algún documento que acredite que son idóneas y pertinentes para la manipulación de los alimentos utilizados para la comida de los niños. Es evidente que no existe una norma expresa que genere la obligatoriedad en este personal a demostrar que se encuentran suficientemente capacitados para estas tareas; pero llama la atención que en todos los centros visitados en la ciudad de La Paz, las cocineras cuenten con un carnet de sanidad y que en el resto del país dicho personal no cuente con el mismo, lo cual sólo demuestra que los alimentos preparados al interior de los centros de acogimiento, al no ser realizado por un personal capacitado, tiene un alto grado de posibilidad de que no sea manejado inocuamente en su preparación.

## DERECHO A LA IDENTIDAD Y BONO JUANCITO PINTO

La relación entre el derecho a la identidad y derecho a ser beneficiario del Bono Juancito Pinto se da a partir de la definición del primero.

La identidad es el conjunto de rasgos de un individuo o de una colectividad que los caracteriza de los demás<sup>34</sup>; el derecho a la identidad es un derecho humano que tiene toda persona al nacer y que le permite ser un sujeto individualizado en la sociedad; al respecto, la Corte Interamericana ha señalado *“[el derecho a la identidad] puede ser conceptualizado, en general, como el conjunto de atributos y características que permiten la individualización de la persona en sociedad y, en tal sentido, comprende varios otros derechos según el sujeto de derechos de que se trate y las circunstancias del caso. (...) Es por ello que la identidad, si bien no es un derecho exclusivo de los niños y niñas, entraña una importancia especial durante la niñez”*<sup>35</sup>.

Este derecho está protegido en nuestra CPE y en diversos instrumentos internacionales de Derechos Humanos<sup>36</sup> reconocidos como parte del bloque de constitucionalidad; específicamente el Parágrafo IV del Artículo 59 del texto constitucional, reconoce el derecho que tiene toda NNA a la identidad y filiación respecto a sus progenitores, y que en caso de no conocerlos, utilizar un apellido convencional elegido por la persona responsable de su cuidado.

El CNNA<sup>37</sup> reconoce estos derechos y otorga la obligación al SERECI de desarrollar procedimientos breves y gratuitos que permitan el ejercicio del derecho a la NNA; de la misma manera, se establece la gratuidad del primer certificado de nacimiento al ser inscrito en el Registro Civil y para el caso de NNAs que se encuentren bajo tutela extraordinaria<sup>38</sup>. El certificado de nacimiento duplicado es gratuito.

Conforme a la disposición explicada en el párrafo anterior, el Artículo 30 del Reglamento al CNNA<sup>39</sup> establece un monto de dinero específico financiado por el TGN para la extensión del certificado de nacimiento gratuito y duplicados, como fin exclusivo; para la extensión de ese certificado y duplicado, el Tribunal Supremo Electoral no necesita ninguna autorización previa del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas. Para ser efectivo la entrega del duplicado, la DNA debe emitir un informe y solicitar a la correspondiente Dirección Departamental del SERECI.

Respecto a la normativa elaborada por el SERECI, mediante Resolución N°616 de 29 de diciembre de 2004, se aprueba el Reglamento para la Inscripción de Nacimientos, en la que se regula la inscripción de nacimientos de NNAs y personas mayores de 18 años (sin límite de edad), la gratuidad y entrega del primer Certificado de Nacimiento de niñas y niños menores de 12 años; respecto a las exenciones de pagos por certificados duplicados, mediante Reglamento de Exención de Valores aprobado por Resolución N°44 de 06 de febrero de 2014. Las NNAs que se encuentren en hogares de acogida, son beneficiarios.

---

<sup>34</sup> Real Academia de la Lengua Española (<http://dle.rae.es/?id=KtmKMfe>) visitado en fecha 07/11/2017.

<sup>35</sup> CIDH. Derecho del niño y la niña a la familia. Cuidado alternativo. Poniendo fin a la institucionalización en las Américas (<https://www.oas.org/es/cidh/infancia/docs/pdf/informe-derecho-nino-a-familia.pdf>) visitado en fecha 08/11/17.

<sup>36</sup> Artículo 18 Convención Americana de Derechos Humanos; Artículo 7 Convención de los Derechos del Niño

<sup>37</sup> Ley Nro. 548 de 17 de julio de 2014

<sup>38</sup> Son aquellas NNA que se encuentran en centros de acogida bajo la supervisión de la Instancia Técnica Departamental de Política Social.

<sup>39</sup> Decreto Supremo Nro. 2377 de 27 de mayo de 2015

Con relación a la dotación de cédulas de identidad a NNAs que se encuentren en centros de acogida, el SEGIP informa que no existe una política específica al respecto y no cuenta con un presupuesto destinado para la renovación gratuita de la cédula de identidad de esa población; sin embargo, tiene el programa de Comisiones Móviles, mediante el cual atienden a requerimiento a poblaciones en situación de vulnerabilidad.

En las mesas de trabajo desarrolladas con las Instancias Técnicas Departamentales y DNAs en cada uno de los nueve (9) departamentos, se pudo advertir diferentes situaciones respecto del ejercicio al derecho a la identidad de las NNAs en centros de acogida.

Dentro de las dificultades expuestas por ambas instituciones, se tiene que tanto la Instancia Técnica Departamental y las DNAs no cuentan con presupuesto para realizar el trámite para obtener los documentos de identidad y que en muchos casos, el SERECI no respeta la gratuidad. Asimismo, coincidieron en que el personal del SERECI no está capacitado respecto a la gratuidad del primer certificado y su respectivo duplicado; adicionalmente el SEGIP no otorga cédulas de identidad gratuitas a las NNAs en situación de acogida, desconociendo así el principio de prioridad absoluta de esta población.

La DNA del GAM de La Paz informó en estas mesas de trabajo, que para agilizar y buscar mecanismos de cumplimiento de corresponsabilidad, se firmaron convenios con el SERECI para la emisión de certificados de nacimiento gratuitos, pero que hasta esa fecha<sup>40</sup> no se habría cumplido; asimismo, expusieron que los trámites para obtener los certificados se dilatan hasta seis (6) meses pese a que los plazos para la emisión de los duplicados son administrativos.

De la misma manera, se ha advertido que a nivel nacional, la mayoría de las NNAs que ingresan a centros de acogida no cuentan con documentos de identidad, a excepción de Tarija, que de acuerdo a los datos del SEDEGES y DNAs, el 98% de NNAs ingresan con documentos de identidad a sus centros de acogida.

La importancia de que las NNAs cuenten con documentos de identidad, va más allá de ejercer el derecho a un nombre, pues a partir de éste se pueden acceder a diferentes derechos, como la salud y la educación, así como otros que devienen de estos dos amplios.

Uno de esos derechos es el de recibir el subsidio de incentivo a la permanencia escolar, es el “Bono Juancito Pinto”, creado mediante el Decreto Supremo N° 28899 de 26 de octubre de 2006 y ampliando los beneficiarios a través de los años<sup>41</sup>, manteniendo el monto de 200 bolivianos. En el departamento de Santa Cruz existe el caso de un centro en el que algunas niñas y adolescentes no reciben el Bono por falta de documentos de identidad.

De acuerdo a las verificaciones defensoriales, el tratamiento de este Bono en los centros de acogida varía, en algunos, el administrador/a o persona encargada guarda el dinero de cada NNA y le devuelve cuando egresa; en otros casos, éste dinero es usado para atender las necesidades de los NNA.

De la misma manera, llama la atención que en Pando, el Bono es entregado directamente al centro de acogida para posteriormente, ser administrado por la trabajadora social para los requerimientos de las NNAs.

---

<sup>40</sup> Mesa de Trabajo realizada en fecha 27 de septiembre de 2017

<sup>41</sup> Decreto Supremo Nro. 3331 de 20 de septiembre de 2017

Si bien el Bono Juancito Pinto es una premiación<sup>42</sup> a la permanencia escolar, es menester tomar en cuenta el derecho a la participación<sup>43</sup> de las NNAs para el destino de ese premio recibido. Tomando en cuenta que las NNAs que viven en centros de acogida, que por su situación, pertenecen a una población con alto grado de vulnerabilidad, tienen muchas más necesidades y los centros de acogida no tienen la capacidad de satisfacerlas.

En ese sentido, la administración que realizan los encargados de los centros de acogida verificados respecto del monto del Bono, muchas veces cubre las necesidades (como material escolar y vestimenta) que son obligaciones directas que tienen los mismos centros de acogida, SEDEGES o SEDEPOS<sup>44</sup> de atender.

## **VIOLENCIA EN LOS CENTROS DE ACOGIMIENTO**

Todos y cada una de las NNAs tienen derecho a la integridad física, psicológica sexual y a la protección contra todas las formas de violencia. Como seres humanos, tienen derecho a gozar de todos los derechos garantizados por los diversos tratados y convenios internacionales, así como la normativa nacional.

En Bolivia, existen casos de violencia hacia NNAs en los centros de acogimiento, lo que denota la ausencia de protección en la que se encuentra esta población con alto grado de vulnerabilidad. El Estado necesita aceptar que la violencia en centros de acogimiento no es una emergencia nueva, además que por el grado de impacto que genera en la salud física y mental de las NNAs y la recurrencia de estos hechos, hace que este problema requiera de una urgente, imperante e integral atención y abordaje.

Los datos periodísticos reflejan casos desgarradores de violencia contra NNAs ocurridos al interior de estos centros de acogimiento, hechos que describen agresiones físicas, psicológicas y hasta sexuales.

Entre los casos publicados y de conocimiento de la Defensoría del Pueblo sobre *violencia física y psicológica* se pueden mencionar:

Los testimonios publicados por el Diario de dos personas “exinstitucionalizadas” en orfanatos, revelan el maltrato psicológico y físico que se ejerció dentro de un centro de acogida.

*“Ambos aseguran que el caso ‘Alexander no es nada a todo lo que pasa dentro’ (...) fue una persona institucionalizada en un hogar de acogida desde sus 11 años (...) En criterio del entrevistado, a los Servicios de Gestión Social y Defensorías, incluso el mismo Gobierno Nacional, ‘no les importa nada, les vale, lo que uno vive ahí’. La raíz del problema se suscita en que los padres abandonan a esos niños. ‘El Gobierno busca tapar un hoyo, cavando otro, la realidad dentro de los hogares es realmente intolerante, ¿quién puede ver eso?, ¿a quién denunciarnos esta amenaza?, tienes comida, ropa, casa, que más quieres me decían’, recordó. Para G.C. el maltrato en los hogares es normal: ‘El caso que están dando a conocer los medios de comunicación, es el menos relevante, tras de ello existe una realidad de maltrato porque los educadores te pegaban de la nada, te obligaban a comer pan duro y hacer cosas que no puedes, hasta las evaluaciones psicológicas son un trauma por el trato, la mayoría de los niños que egresan de los hogares salen*

---

<sup>42</sup> De acuerdo a la Real Academia de la Lengua Española, se entiende por premio a la recompensa, galardón o remuneración que se da por algún mérito o servicio. (<http://dle.rae.es/?id=U1UcgqD>) visitada en fecha 10 de noviembre de 2017.

<sup>43</sup> Artículo 123 CNNA

<sup>44</sup> Denominación que varía en cada Departamento.

*con odio y rencor, ¿dónde está el Gobierno?’, se preguntó. Hoy G.C. afronta la realidad social de una forma muy madura y ayuda a los niños en situación de abandono a superarse, aseguró que fue muy difícil vivir en los hogares, sobre todo aquellos que eran administrados por los Servicios de Gestión Social (Sedeges). (...) Por su parte V.L.: ‘Fui abandonado a mis dos años, me críe en una casa del departamento de Potosí, me considero huérfano absoluto (...) de antes recuerdo que los educadores nos trataban de manera muy dura, nos hacían levantar muy temprano, la educación, la ropa, la alimentación no era suficiente, ahora hay normas y leyes pero el maltrato en todas sus facetas está vigente y al parecer es peor, opinó (...) trabajo en apoyar la adopción de los niños porque es verídico que en los hogares existen maltrato psicológico y físico, recuerdo que no quería comer mi pan y me obligaban a comer a la fuerza con palo, actos muy violentos’, contó. Según relato de V.L, lo más duro de vivir en un hogar es no tener una familia, a su criterio los educadores administradores creen que el otorgar ropa y comida les da derecho a someter a los menores al maltrato descargando su furia<sup>45</sup>.*

Así mismo, la Defensoría del Pueblo a través del Sistema de Servicio al Pueblo (SSP), por el cual se reciben denuncias o quejas de la población, conoció el caso de dos niños – hermanos de nueve (9) y seis (6) años de edad respectivamente, quienes fueron internados en el Hogar de Niños de la localidad de Vinto-Cochabamba; uno de ellos escapó del centro por los supuestos malos tratos que recibían por parte del personal, en el “hogar le había pegado y echado con agua uno de los encargados y luego le botó a la calle indicándole que es llorón y malcriado”, situación que refiere el niño, sufría también su hermanito menor.

Se puede también relatar el caso de un niño con discapacidad de cinco (5) años de edad que se encontraba acogido en el Hogar José Soria de La Paz, quien por versión de la educadora fue lastimado por otros dos (2) niños mayores que él, con el cordel de una alfombra y el accidente provocó una lesión en la parte del cuello<sup>46</sup> y conforme el certificado médico forense le otorgaron dos (2) días de impedimento. Sobre el caso concreto, el SEDEGES informó que para prevenir hechos de violencia se implementaron capacitaciones permanentes a niñas y niños en temas de buen trato, disciplina positiva, campañas de protección y prevención para combatir la violencia entre pares<sup>47</sup>. Además que cuentan con una Política de Protección (cero tolerancia al maltrato) en la que se instaura el Comité de Protección Infantil que está conformado por el personal técnico: trabajadora social, psicóloga y médico, quienes a la sola sospecha o denuncia de una participante del centro, personal técnico, educadoras, etc. activa la respectiva indagación y en un plazo de 24 horas emiten sus respectivos informes técnicos.<sup>48</sup>

Las autoridades de la DNA de Riberalta, en una de las mesas de trabajo donde se analizó la problemática en los centros de acogimiento, informaron que el tipo de violencia más recurrente es el maltrato físico por parte de las madres sustitutas a título de castigo, habiéndose conocido de tres (3) casos en el Centro Transitorio Andrea.

---

<sup>45</sup> [http://www.eldiario.net/noticias/2014/2014\\_11/nt141125/sociedad.php?n=77&-maltrato-fisico-y-psicologico-en-hogares-de-acogida](http://www.eldiario.net/noticias/2014/2014_11/nt141125/sociedad.php?n=77&-maltrato-fisico-y-psicologico-en-hogares-de-acogida) consulta el 13.11.2017

<sup>46</sup> Informe GADLP/SEDEGES/UDCSCA/C.A.J.S. ADM. – Nro. 120/2017 suscrita por la Administradora del Centro de Acogida José Soria.

<sup>47</sup> Informe GADLP/SEDEGES/UDCSCA/C.A.J.S. ADM. – Nro. 10/2017 suscrita por la Administradora del Centro de Acogida José Soria.

<sup>48</sup> INFORME CITE: GADLP/SDDSC/SEDEGES/DIR/INF Nro. 018/2017 suscrita por el Director Técnico del SEDEGES.

Al respecto, con el fin de investigar si a través de los métodos disciplinarios existen formas de violencia, en las verificaciones defensoriales se observó que la aplicación de un método disciplinario se encuentra bajo criterios propios de cada institución que responden a sus normas, programas y políticas internas que adoptan para su administración, a excepción de los hogares dependientes del GAD de La Paz, instancia que señala trabajar bajo los criterios de la cultura del buen trato, disciplina positiva con tareas socioeducativas y prácticas restaurativas a través del reconocimiento del daño provocado y la restitución del mismo. Se evidencia, sólo de la revisión de medios de comunicación escrita, que en este departamento se registran un número considerable de denuncias sobre estos hechos.

Sin embargo, existen algunos centros de acogimiento, en los cuales no se comprobó la existencia de un reglamento interno que regule la aplicación de una medida disciplinaria, generando que el castigo por una falta disciplinaria sea impuesto directamente por la educadora o educador.

Otra de las violencias que se presentan al interior de los centros de acogimiento, es la *violencia sexual*, ya sea entre pares o por personal que presta atención en el hogar, como el caso denunciado contra un guardia municipal de la Línea 156 de la Defensoría de emergencia de la ciudad de La Paz, que fue sorprendido en flagrancia cometiendo abuso sexual contra dos menores de edad, que llegaron al lugar por ser víctimas de violencia<sup>49</sup>.

Entre otra de las denuncias, que fue de conocimiento público se tiene la publicada el 02 de febrero de 2010 por la agencia de noticias EFE:

*“Un total de 138 niños y adolescentes fueron violados en seis centros de acogida en la región central de Cochabamba, según denuncias reveladas entre julio de 2009 y enero de este año, (...) el caso más reciente se descubrió a fines del pasado enero en el centro de acogida ‘Vida Bolivia’, donde se ha confirmado que al menos 42 niños de entre 4 y 13 años sufrieron abusos por parte de adolescentes de mayor edad que vivían en ese hogar. Las investigaciones preliminares señalan que hubo negligencia y complicidad de parte del personal que atiende ese centro de acogida, quienes estaban al tanto de que los abusos se venían cometiendo desde hace tres años y no lo denunciaron. Sin embargo, el mes pasado, uno de los niños que vivía en el hogar logró escapar y contó a su madre sobre los abusos, logrando la intervención del Servicio Departamental de Gestión Social (Sedeges) de Cochabamba y de la Fiscalía. El reporte del diario Los Tiempos señala que el primer caso de violaciones en centros de acogida en Cochabamba se descubrió en julio de 2009 en el hogar ‘San Benito’, donde 22 niños y adolescentes fueron víctimas de violaciones”.*

*Otro de los casos anteriores se conoció el pasado septiembre en el hogar ‘Inmaculada Concepción’, a 20 kilómetros de Cochabamba, cuando se descubrió que al menos 8 menores de entre 4 y 15 años fueron violados presuntamente por dos adolescentes que también vivían en el centro de acogida. En octubre pasado, otro grupo de 18 niñas que vivían en el albergue ‘Colonia Ecológica’, en la población de Tiquipaya, fueron víctimas de violaciones, lo cual se descubrió porque una chica de 14 años quedó embarazada. Un mes después, se conoció que otras 10 niñas del albergue, de nombre ‘San Ignacio de Loyola’, fueron*

---

<sup>49</sup>[http://www.la-razon.com/index.php?url=/ciudades/seguridad\\_ciudadana/Guardia-sorprendido-sexualmente-defensoria-emergencia-La\\_Paz\\_0\\_2713528655.html](http://www.la-razon.com/index.php?url=/ciudades/seguridad_ciudadana/Guardia-sorprendido-sexualmente-defensoria-emergencia-La_Paz_0_2713528655.html) Noticia Sorprenden a guardia edil abusando sexualmente a dos menores en la Defensoría de Emergencia publicado el 21.05.2017 consultado el 08.11.2017.

sometidas a abusos sexuales, en tanto que en diciembre pasado se reveló el caso de 38 violaciones ocurridas en el hogar 'Valle del Sinaí', también en Cochabamba. Según Los Tiempos, solo en cuatro de los casos las investigaciones están avanzadas y existen detenidos. Por estos hechos, el Sedeges determinó el año pasado imponer requisitos más estrictos tanto para la apertura de albergues de acogida como para la contratación del personal que trabajará en los hogares<sup>50</sup>.

Del archivo de Ecos de Tarija, publicado en abril 2013, se difundió que de la violación a tres niños en un albergue público, se destapó la inseguridad y omisión de autoridades. La noticia relata:

*“Me quedé callado por miedo”, dice en su testimonio Juan, un niño de 11 años, tras revelar ante el grupo solidario ‘Little Hand’, el abuso sexual del que fue víctima. El grupo sentó la denuncia y esto comprobó, además del maltrato sexual, la inseguridad existente en los albergues públicos, donde tres niños fueron violados el pasado 22 de febrero en Tarija. Hasta ahora el caso no había salido a la luz pública. Juan, uno de los menores abusados, es ahora un niño retraído y fue llevado a otro lugar; sin embargo el albergue del que pidieron no revelar su nombre, tiene aún a su cuidado a 28 niños ¿estarán seguros en este centro? Los resultados de una inspección realizada por el Ministerio Público parecen decir lo contrario. El día de la inspección, la silueta del viejo caserón se dibuja arrogante sobre un tranquilo valle de nuestra ciudad, adentro un equipo de policías y forenses inspeccionan el albergue que se muestra oscuro, sucio y con un olor característico a naftalina. En el lugar varios niños desde los dos hasta los quince años comparten los mismos ambientes para dormir (...) el centro acogía a 28 niños, sin embargo el 25 de marzo trece de ellos, menores de todos, fueron retirados y llevados a otros centros.*

*Se observó que el centro tiene poco personal y escasas condiciones para la atención de los niños. El hecho de violación habría sucedido el último viernes del mes de febrero, las víctimas (...) fueron Pepe de cinco años, Chelo de siete y Juan de once, los niños aseguran haber pasado por este abuso de forma constante. Según la investigación policial un menor de 16 años del mismo albergue habría sido el autor del hecho.*

*La denuncia fue realizada por el grupo solidario ‘Little Hand’, cuyos voluntarios se enteraron de lo sucedido cuando realizaban una visita al centro llevando víveres y ropa. (...) Uno de ellos (Juan) se acercó a una voluntaria y con lágrimas en los ojos pidió ayuda, ‘quiero irme de aquí’ suplicó el niño. Las palabras conmovieron a la voluntaria, quien llevó al niño a un costado y el menor comenzó a contarle la triste situación (...) tres de los siete niños que figuraban en la denuncia fueron abusados sexualmente. ‘Por el informe del examen médico forense se pudo evidenciar que de los siete niños que tenemos en la denuncia, tres de ellos respectivamente han sido abusados’, explicó la fiscal asignada al caso (...). Debido a este hecho saltó a la vista la inseguridad que reina en los albergues públicos, además de la poca responsabilidad y atención de las autoridades (...) la Gobernación no cumple con su responsabilidad de controlar el manejo de los hogares. Reveló que en el hogar que intervinieron encontraron a menores compartiendo las mismas habitaciones con adolescentes, por lo que aseguró que*

---

<sup>50</sup> [https://www.eldia.com.bo/index.php?cat=1&pla=3&id\\_articulo=25560](https://www.eldia.com.bo/index.php?cat=1&pla=3&id_articulo=25560), visita el 13.11.2017

*continuarán con las investigaciones junto a la Fiscalía y demostrarán que el hogar no puede seguir funcionando y que tiene que ser clausurado (...) Las investigaciones preliminares señalan que hubo negligencia y complicidad por parte del personal que atiende ese centro de acogida, quienes habrían estado al tanto de los abusos sexuales cometidos desde hace tres meses y no los denunciaron (...)*<sup>51</sup>

En la ciudad de La Paz en la presente gestión se conoció el caso sobre:

*“La violación de un niño del Hogar Méndez Arcos de la ciudad de La Paz; quien tenía 12 años de edad y habría sido vejado sexualmente por adolescentes que también son acogidos en el mismo hogar, centro que acoge a niños y adolescentes en situación de abandono, pero también a quienes tienen problemas al interior de sus hogares”.*<sup>52</sup>

El 27 enero 2016 el periódico El Deber informó:

*“La Gobernación de Chuquisaca destituyó ayer a nueve funcionarios tras un caso de violación en un hogar de acogida de Sucre, (...) dijo que ‘había 8 servidores públicos para atender a 12 internos’ varones en ese centro administrado por la Gobernación de Chuquisaca. Sin embargo, el domingo 24, un interno de 17 años agredió sexualmente a otro de 12 en circunstancias que aún están en proceso de investigación. Por ese hecho fue destituida la directora de Gestión Social, Celsa Salazar. Los funcionarios enfrentarán un proceso junto con el autor de la violación que convivía junto a niños y adolescentes. La salud de la víctima es estable y recibe atención psicológica”.*<sup>53</sup>

De lo expuesto, se puede colegir que es innegable reconocer que las NNAs en situación de acogimiento, son víctimas de violencia física, psicológica y/o sexual, provocada, ya sea por parte de sus cuidadores, personal que vela por su atención o por parte de la misma población con la cual conviven; si bien la normativa nacional<sup>54</sup> e internacional<sup>55</sup> prohíbe y sanciona toda forma de violencia contra NNAs, se advierte que el accionar del Estado como garante protagónico de los derechos y garantías, con especial énfasis cuando se encuentran bajo su tutela, adolece de efectividad para precautelar los derechos de esta población, lo que implica que se encuentran en desprotección y descuido, apartándose de la obligación de ofrecer un entorno seguro y propicio, donde la NNA sienta la protección y cuidados necesarios contra cualquier forma de violencia; más al contrario el entorno favorece a la vulneración de derechos de esta población, negándoles el pleno y armonioso desarrollo integral de su personalidad, reconocido por las normas nacionales e internaciones de la materia.

Por otra parte, se ha evidenciado que en la aplicación de castigos como “medidas disciplinarias”, en algunos centros verificados pueden recaer en violencia contra NNA por el mismo personal (Hogar Cristo Salva en Riberalta), que al no contar con una norma

---

<sup>51</sup><http://elpaisonline.com/index.php/2013-01-15-14-16-26/centrales/item/86807-violacion-a-tres-ninos-en-alberque-publico-destapa-inseguridad-y-omision-de-autoridades> consultado el 13.11.2017

<sup>52</sup><http://www.urgentebo.com/noticia/un-ni%C3%B1o-fue-abusado-por-adolescentes-en-el-hogar-m%C3%A9ndez-arcos> publicado el Lunes 13 de Marzo de 2017 consultado el 10.11.2017.

<sup>53</sup> [http://elpotosi.net/nacional/20160127\\_destituyen-a-empleados-de-hogar-por-caso-de-violacion.html](http://elpotosi.net/nacional/20160127_destituyen-a-empleados-de-hogar-por-caso-de-violacion.html) consultado el 13.11.2017

<sup>54</sup> Normativa nacional: Constitución Política del Estado (parágrafo I. Artículo 61, Código de la Niña, Niño y Adolescente y su Decreto Reglamentario.

<sup>55</sup> Normativa Internacional Declaración sobre los Derechos del Niño y Directrices de Cuidado Institucional y Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños

interna que regule su accionar, corren el riesgo de constituirse en arbitrarias y exageradas; al respecto el Ministerio de Justicia<sup>56</sup> sostiene que: “La mayor parte de ‘castigos’ o de hechos de violencia al interior de los centros de acogida, se realiza como mecanismos para la disciplina y control del comportamiento de niños, niñas y adolescentes (...)” Al aplicar el educador/a o el personal encargado del cuidado de NNAs en los centros de acogimiento, castigos violentos que dañan la integridad física y psicológica de los NNAs, se legitima la violencia contra esta población generando una cultura de maltrato institucionalizado, motivo por el cual es menester que los SEDEGES y DNAs asuman medidas para que sean aplicadas en el marco del CNNA que establece que el empleo de métodos en la crianza, formación, educación y corrección no deben ser violentos, además de prohibir cualquier tipo de castigo físico, violento o humillante.

Todo acto de violencia contra esta población genera daños irreparables en las víctimas que parten desde la baja autoestima, retraimiento, aislamiento, bajo rendimiento escolar, deserción escolar, problemas de salud, lesiones físicas, discapacidades e incluso, la muerte, realidades que contravienen el derecho humano a la dignidad, integridad física y desarrollo integral de esta NNAs.

### **El rol del Estado en cuanto a la Prevención de la Violencia.**

De acuerdo al inciso a) del Parágrafo I del Artículo 164 del CNNA, el Estado en todos sus niveles deberá contar con programas de prevención y atención de violencia de NNAs; así como las políticas públicas en materia de la niñez y adolescencia que deben considerar la prevención en cuanto a situaciones que pudieran atentarse contra la integridad y dignidad de NNAs y sus derechos reconocidos por ley.

Los niveles departamentales<sup>57</sup> y municipales,<sup>58</sup> conforme a normativa, deben implementar programas sobre la prevención de la violencia en los centros de acogimiento. Al respecto, la Defensoría del Pueblo a través de las respuestas oficiales de los GADs de La Paz, Oruro, Potosí, Cochabamba, Chuquisaca, Santa Cruz, Beni y Pando y de las DNAs de las nueve (9) capitales de departamento, más Riberalta, Guayaramerin, Caranavi, Chapare y El Alto; además de la información obtenida en mesas de trabajo con autoridades del SEDEGES/SEDEPOS y DNAs, logró los siguientes datos:

Ninguno de los SEDEGES/SEDEPOS de los nueve (9) departamentos del país, informaron contar con programas específicos de prevención contra la violencia en los centros de acogimiento; sin embargo, los SEDEGES La Paz, Potosí, Chuquisaca y Pando manifestaron que ejecutan algunas acciones como espacios de capacitación al personal de los centros de acogida y supervisiones.

El 55% de SEDEGES/SEDEPOS que corresponden a Oruro, Tarija, Cochabamba, Santa Cruz y Beni, indicaron que no realizan acciones de prevención sobre violencia hacia NNAs en centros de acogimiento.

---

<sup>56</sup> “Estudio de Niñas, Niños y Adolescentes en cuidado institucional” realizado el 2013 – 2014

<sup>57</sup> CNNA en el inciso m) del Artículo 182 Atribuciones de los GADes establece: “Efectuar las acciones necesarias para velar por la protección y atención de niñas, niños y adolescentes de madres, padres o ambos, privados de libertad, en Centros de Acogimiento o albergues (...)” e Incisos c y n) del Artículo 183 (Atribuciones de la Instancias Técnica departamental de Política Social) estipula “e) Desarrollar Programas de Acogimiento Temporal” y n) “Otras que favorezcan a la niña, niño y adolescente en el marco de sus competencias”.

<sup>58</sup> Inciso h) del Artículo 184 de la Ley 548 prescribe: “Diseñar e implementar Programas y servicios municipales de prevención, protección y atención de la niña, niño y adolescente, para el cumplimiento de las medidas de protección social, (...)”

Sin embargo, en algunos SEDEGES, como el de Tarija, cuenta con planes departamentales de capacitaciones y actualización técnica permanente de las servidoras y los servidores públicos que prestan servicios en los centros de acogimiento de NNAs, entre los cuales se encuentra el Plan Departamental de Protección Social de Tarija 2016-2020, el que contempla, en el ámbito de fortalecimiento institucional, la capacitación del personal y estrategias que permitan mejorar los servicios en los centros de acogimiento o albergues de NNAs, medida que aporta a la prevención de casos de violencia.

Con relación a las DNAs, informaron de manera generalizada que no cuentan con medidas y protocolos para trabajar en la prevención de hechos de violencia al interior de las entidades de acogida, más al contrario algunas DNAs, como las de Cochabamba y Santa Cruz, bajo argumento de corresponder a la tuición de SEDEGES/SEDEPOS, negaron la facultad de trabajar al respecto.

Existen también factores de riesgo, los cuales pueden determinar hechos de violencia, como es la mezcla de población de diferentes grupos etarios y sexo, como se evidenció en la verificación defensorial en los Hogares de Riberalta (Centro Transitorio Angélica, Cristo Salva, Casa Segura) y Guayaramerin (Andrea de Esperanza de Alegría), donde los separan en razón de sexo sólo para el pernocte.

Asimismo, se han detectado situaciones preocupantes como es el caso del Centro Cristo Salva de Riberalta (Beni), donde personas externas al centro tienen acceso libre a los predios, observándose durante la verificación defensorial, que un hombre se encontraba en una de las cabañas donde realizan el apoyo escolar y estimulación temprana a niñas y niños menores de cinco (5) años, aparentemente realizando trabajos eventuales.

De la información recopilada se advierte que existe ausencia de programas departamentales sobre violencia contra NNAs en centros de acogimiento y las acciones o emprendimientos que realizan algunos SEDEGES/SEDEPOS en sus respectivas regiones, no responden a un plan o programa estructurado.

Los SEDEGES/SEDEPOS, de acuerdo a normativa, tienen la tuición legal de elaborar e implementar programas sobre la violencia en centros de acogimiento, al no cumplir esta obligación, se constituyen en cómplices pasivos de la ésta; además, el problema de la violencia no debe ser abordado sólo con acciones aisladas que se realicen de forma improvisada.

La violencia es el resultado de la acción multicausal compleja de factores individuales, relacionales, sociales, culturales y ambientales, debe abordarse de forma integral y sistemática, el abordaje debe considerar primero, cómo se va evitar la violencia, en caso de presentarse, qué respuesta se va otorgar, y por último, qué atención se va a brindar luego de los actos violentos que apunten a la restitución, rehabilitación y reintegración para reducir los traumas, efectos y daño que sufrió la víctima. Además, estas intervenciones deben especificar, a los grupos, qué se van a alcanzar, en particular a los actores que intervienen en el medio donde se propicien los hechos de violencia, así como los factores de peligro y la población en riesgo de sufrir violencia, consideraciones mínimas que debe contener un Programa de Prevención.

Sin embargo, los SEDEGES/SEDEPOS no están asumiendo su obligación en la elaboración e implementación de programas contra la violencia en centros de acogimiento, lo que denota una suerte de invisibilización y desatención de la problemática por parte de estas instancias, conllevando a la desprotección que puedan sufrir las NNAs en acogimiento y la perpetuación de la violencia.

De igual manera, las DNAs como instancias municipales que garantizan los derechos de NNAs, al no contar con programas municipales sobre la violencia, se convierten en agentes cómplices de la vulneración de derechos negando la naturaleza jurídica de defensa y restitución de derechos para la cual fueron creadas, agravando la situación de vulnerabilidad e indefensión de esa población.

### **Mecanismos para Detectar la Violencia**

El Parágrafo I del Artículo 147 del CNNA establece que la violencia se constituye en cualquier acción u omisión, por cualquier medio, que ocasione privaciones, lesiones, daños, sufrimientos, perjuicios en la salud física, mental, afectiva, sexual, desarrollo deficiente e incluso la muerte de la NNA.

Los NNAs, temporal o permanentemente, privados de su medio familiar tienen derecho a recibir protección y asistencia especiales de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 20 de la Convención sobre los Derechos del Niño; deben ser tratados en todo momento con dignidad y respeto, deben gozar de una protección efectiva contra el abuso, el descuido y toda forma de explotación y deberían vivir en un entorno en que se sientan protegidos y cuidados y que promueva todo su potencial. Los niños total o parcialmente faltos del cuidado parental, se encuentran en una situación especial de riesgo de verse privados de la crianza que da ese entorno.

Entre uno de los mecanismos de detección de posibles casos de violencia, el párrafo 99 de las Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños, dispone que: *“Los niños acogidos deberían tener acceso a un mecanismo conocido, eficaz e imparcial mediante el cual puedan notificar sus quejas o inquietudes con respecto al trato que se les dispensa o las condiciones de acogida (...)”*

En los setenta (70) centros de acogimiento verificados, se evidenció que el 90%, que representan a sesenta y tres (63) hogares, la inexistencia de buzones de reclamos o quejas accesibles a esta población; el 10% restante, si bien cuenta con este mecanismo, el vaciado de la información es realizado por el administrador desconociéndose el tratamiento que otorga a la respectiva denuncia.

Asimismo, en algunos centros indicaron que utilizan, entre otros mecanismos para conocer reclamos de las NNAs, asambleas, trabajo de grupo, dinámicas para detectar quejas y que las sugerencias se realizan de forma directa al administrador y/o al equipo técnico. No se advirtieron otros mecanismos accesibles a los adolescentes para que puedan hacer conocer sus reclamos, quejas o sugerencias.

Por otro lado, para conocer mecanismos de detección y tratamiento de hechos de violencia que utilizan las instancias departamentales y municipales, la Defensoría del Pueblo ha recopilado información a través de mesas de trabajo con instituciones departamentales y municipales; así como de las respuestas oficiales de dichas instancias, logrando recabar la siguiente información:

De las nueve (9) Instancias Técnicas Departamentales de Política Social (SEDEGES/SEDEPOS), el 55% que significan cinco (5), no cuentan con un mecanismo para la detección de hechos de violencia al interior de los centros de acogimiento; con relación al resto que representa el 45% efectúan acciones como las supervisiones y controles a los albergues para detectar posibles casos.

En el caso del SEDEGES La Paz, se señaló que implementaron ocho (8) pasos para detectar violencia en los centros de acogimiento:

1. Sospecha de maltrato físico/psicológico, todos los servidores públicos de la Institución, de acuerdo al Manual de Organización de Funciones, tiene el deber de denunciar y comunicar hechos de maltrato o posible maltrato en contra de las NNAs acogidos de forma inmediata.
2. Se comunica al área médica y administración del centro, que instruyen realizar la valoración psicológica y de trabajo social en el momento, incluyendo los días no hábiles de trabajo para el personal técnico.
3. Paralelamente, se aísla de forma temporal a la o el supuesto agresor/a del contacto con la población hasta contar con mayores elementos de información.
4. Una vez que las áreas técnicas realizan la valoración (la cuál toma aproximadamente una hora) se comunica a la DNA lo sucedido.
5. Se comunica a la Dirección del SEDEGES y a las Unidades de Control y Supervisión del centro de acogida.
6. En coordinación con la DNA, se traslada a la NNA al médico forense.
7. Se realiza la aplicación de la sanción para el personal responsable de acuerdo al Reglamento Interno de Personal.
8. La DNA (de acuerdo al caso) realiza la denuncia al Ministerio Público al estar bajo la competencia de dicha institución así como lo señala el CNNA.

Al no contar con mecanismos efectivos para la detección de casos de violencia, las instancias departamentales reportaron a la Defensoría del Pueblo que no cuentan con casos conocidos o que la prevalencia de casos es reducida. El SEDEGES La Paz reporto cuatro (4), Sucre dos (2), Potosí dos (2), Tarija uno (1) y Santa Cruz uno (1), en los demás departamentos reportaron que no conocieron ningún caso sobre hechos de violencia.

Con relación al tratamiento de los casos conocidos de violencia, no se cuentan con protocolos ni mecanismos de atención, porque la escasa prevalencia de ellos hace innecesaria la aplicación de este instrumento, de acuerdo al criterio del SEDEGES. En algunas regiones las instancias departamentales como en La Paz, Potosí y Tarija se rigen por las previsiones del CNNA y el Código Penal en cuanto a los tipos penales, remitiendo las denuncias al Juzgado de Materia y al Ministerio de Público.

En el caso de las nueve (9) DNAs de capitales de departamento y las DNAs de Riberalta, Guayaramerim, Caranavi, Chapare y El Alto, a través de información remitida y de las conclusiones de las mesas de trabajo con dichas instancias, señalaron que tampoco cuentan con mecanismos de detección de violencia al interior de los centros de acogimiento, a excepción de tres (3) DNAs de las ciudades de El Alto, Tarija y Santa Cruz, que realizan visitas para supervisar y entrevistas para identificar posibles situaciones de violencia.

Las DNAs señalaron que no tienen denuncias referidas a violencia contra niños en situación de acogimiento, excepto las DNAs de Sucre y El Alto, que cada una reportó un (1) caso; tampoco cuentan con protocolo de atención de casos de violencia al interior de los centros de acogida; sólo la DNA de la ciudad de El Alto refirió que la Dirección de la Niñez, Género y Atención Social registra todos los casos de violencia de NNAs en situación de acogimiento; realizan también, la valoración psicológica, principalmente, a la NNA e instauran la investigación al interior del hogar para determinar las causas, si corresponden a hechos de negligencia se pone bajo conocimiento del Juzgado Público

en Materia de la Niñez y Adolescencia, si corresponde a delitos, se formaliza denuncia ante el Ministerio Público.

De todo lo expuesto, se tiene que el Estado en sus dos niveles de gobierno departamental y municipal, no está encarando con medidas serias y efectivas, el identificar e investigar la violencia que sufren las NNAs en centros de acogimiento, adoleciendo de una verdadera posición garantista y protectora de los derechos de esta población; evidenciando que no cuentan con mecanismos efectivos, seguros, confiables y que sean accesibles, de acuerdo a las necesidades y características de los grupos etarios que viven en los centros de acogida, ya que en la mayoría de esos lugares, no existe ni siquiera buzones de reclamos de quejas de las NNAs, a través de los cuales puedan hacer conocer las condiciones y el trato que reciben, situación que se aparta de las recomendaciones realizadas por las Directrices sobre las Modalidades Alternativas del Cuidado de los Niños, negando a la NNA su derecho a la participación, pero en particular, de hacer conocer posibles casos de violencia que podrían ser víctima esta población.

Los SEDEGES/SEDEPOS así como las DNAs sujetos de la presente investigación, en su generalidad no cuentan con mecanismos de detección de casos de violencia en los centros de acogida, tampoco tienen protocolos de intervención para la investigación y tratamiento de los casos que se presentan, esto genera que no se atiendan casos de violencia que ocurren en los centros, porque no pueden ser identificados, quedando en la impunidad y dejando en total desprotección e indefensión a la NNA.

Ante este panorama se colige la total desprotección de las NNAs y la escasa importancia del Estado frente a esta población, siendo que continúan sumándose los alarmantes casos de violencia contra este grupo; la respuesta de las autoridades nacionales, departamentales y municipales se queda en el incumplimiento de sus obligaciones de protección, negando y suprimiéndoles los derechos a la vida, integridad, dignidad de las NNAs que se encuentran bajo su tutela extraordinaria.

### **INEFICACIA DE LOS PROCESOS DE RESTITUCIÓN Y ADOPCIÓN QUE LIMITAN EL DERECHO A LA FAMILIA DE NNAs EN CENTROS DE ACOGIMIENTO**

La normativa referida a derechos humanos hace referencia a la importancia de la familia y al deber que tienen los Estados a adoptar medidas de protección. Así, la familia representa el núcleo central de protección de NNAs y las instancias garantes de derechos se encuentran obligadas a generar mecanismos, medidas de protección que favorezcan el desarrollo integral de NNAs bajo el principio del interés superior del niño.

El Artículo 59 de la CPE establece que las NNAs tienen derecho a su desarrollo integral, a vivir y a crecer en el seno de su familia de origen o adoptiva, cuando ello no es posible, o sea contrario a su interés superior, tendrá derecho a una familia sustituta.

El Artículo 46 del CNNA refiere a que las NNAs podrán ser restituidas/os a su familia si desaparecieren las causales de suspensión parcial o cuando la madre, el padre o ambos demuestren condiciones de actitud para ejercerla.

El Artículo 21 del Decreto Supremo N°2377 de 27 de mayo de 2015, señala que los procesos de integración de NNAs a familias sustitutas serán desarrollados en base a un protocolo específico de restitución del derecho a la familia que contemple la intervención interinstitucional, mismo que debe ser formulado por el ente rector.

Asimismo, es responsabilidad del Estado en todos sus niveles, la provisión de políticas, programas, protocolos y lineamientos para la restitución de NNAs a la familia, mismos

que deben responder a principios del Interés Superior, Prioridad Absoluta, Desarrollo Integral, Rol de la Familia, y Criterios de Celeridad, Seguimiento y Control<sup>59</sup>.

La restitución es un procedimiento ligado a políticas y que corresponde a una labor conjunta de los actores del sistema de protección de la niñez y adolescencia, incluyendo las DNAs, los SEDEGES y los Juzgados de la Niñez y Adolescencia. Para la reinserción es necesario fortalecer la coordinación y articulación del sistema de protección.

De acuerdo a la información proporcionada por los GADs, los GAMs, mesas de trabajo así como de las verificaciones defensoriales, se tiene que los datos sobre el número de procesos de restitución realizados en las gestiones 2016 y 2017 no coinciden, no obstante que éstos provienen de la misma institución; por ejemplo, en Sucre el reporte de los siete (7) centros de acogida verificados indica que fueron sesenta y un (61) NNAs restituidos durante las gestiones 2016 y 2017 y la mesa de trabajo señala que fueron setenta y uno (71), esta inconsistencia denota que no existe coordinación en una misma institución. El no contar con información oficial sobre registro de NNAs que han sido restituidos a su familia, implica falta de seguimiento y control, generando una situación de mayor vulnerabilidad de los derechos de esa población.

En Santa Cruz, a diferencia de los otros departamentos y de acuerdo a la información del SEDEPOS, se habría creado dentro del Programa de Asistencia Social y Familia, el Servicio de Reintegración a la Familia de Origen de NNAs, el mismo que cuenta con dos (2) equipos multidisciplinarios y un Sistema Informático denominado “Registro Único de Acogimiento Temporal de NNAs-RUAT”.

En relación a las acciones que implementan los equipos técnicos de los centros de acogida en coordinación con las DNAs, para iniciar el proceso de restitución en familias de origen o ampliadas, adoptan diferentes criterios o mecanismos, en el caso de Santa Cruz cuenta con un flujograma para identificar la familia; en Tarija se tiene un plan que contempla el “Proyecto de Reintegración de NNAs” que es implementado desde el 2016; Beni trabaja con el “Programa de Fortalecimiento de la Familia”; Potosí con el “Programa Departamental para la Reinserción y Adopción”; y Sucre cuenta con un “Programa de Familias Sustitutas” que comprende adopción y reintegración familiar y guarda.

En los departamentos de La Paz, Oruro, Cochabamba y Pando, además de la ciudad de El Alto, para la restitución de NNAs desarrollan acciones que están relacionadas a la identificación de la familia, acercamiento a la familia, investigación, apoyo terapéutico, seguimiento y solicitudes a la instancia judicial; en Tarija, promueven reuniones entre el SEDEGES y DNAs conformando equipos multidisciplinarios de cada hogar para tomar decisiones y acciones que promuevan la restitución, así como reuniones con el Juzgado de la Niñez y Adolescencia.

Entre las necesidades planteadas, Oruro señala que no cuenta con una metodología para que se aplique el protocolo de intervención, así como la falta de un profesional abogado/a para realizar los trámites de restitución de la NNA a su familia.

Con relación al seguimiento post reinserción, La Paz, Oruro Potosí y Tarija realizan el seguimiento a la familia, procesos terapéuticos, inicio de procesos de extinción de autoridad materna/paterna; Potosí realiza la evaluación de la familia; Sucre refiere que

---

<sup>59</sup> El CNNA en el Artículo 52 parágrafo II. Señala “El Estado en todos sus niveles, formulará políticas públicas y ejecutará programas departamentales y municipales que garanticen la restitución del derecho a una familia sustituta para niñas, niños y adolescentes que viven en Centros de Acogida”.

los seguimientos no son posibles debido a la rotación permanente de personal y que el seguimiento lo realizan las DNAs.

Dentro de las dificultades por las que atraviesan los SEDEGES y las DNAs para iniciar procesos de restitución, tenemos que en La Paz existe burocracia en las instancias responsables y que los mecanismos de seguimiento a las reinserciones no son sostenibles por temas presupuestarios; en Oruro, Beni, Santa Cruz y El Alto refieren la falta de voluntad de las familias de apoyar la reinserción sumado al tema de presupuesto; asimismo, Oruro, El Alto, Potosí y Pando señalan que no cuentan con protocolos para la restitución de NNAs; Sucre y Cochabamba indican la necesidad de incorporar mayor recurso humano y profundizar el seguimiento e investigación sobre el entorno familiar; Oruro indica que entre sus dificultades está que los informes sociales, en muchos casos, son copias de informes anteriores, influyendo en la posibilidad de reinserción familiar.

Es importante recalcar que las instancias garantes de derechos se constituyen en responsables para responder de manera prioritaria, considerando el principio de diligencia excepcional que consiste en el análisis de las circunstancias que rodean y afectan al niño; la valoración objetiva de los impactos que las mismas tienen en sus derechos, la justificación de las decisiones, la celeridad en la toma de las mismas, y su oportuna revisión. En conclusión, el ente rector ha incumplido con la disposición expresamente determinada en el Artículo 21 del Decreto Supremo N°2377 de 27 de mayo de 2015, que le señala su obligación de emitir un protocolo específico de restitución del derecho a la familia.

Sin embargo de lo anotado y de conformidad a los principios de prioridad absoluta, rol de la familia y especialidad establecidos en los incisos b), i), y k) del Artículo 12 del CNNA, esta omisión no justifica la existencia de burocracia, la falta de recursos económicos y humanos o la falta de coordinación entre las instancias departamentales y municipales, como causal legítima para que las instancias subnacionales no cumplan sus funciones conforme al principio de diligencia excepcional. Esto se ve agravado, cuando las instancias estatales admiten cumplir sus funciones de manera formal y no sustancial, afectando de esta forma, no sólo los derechos ya mencionados sino colocando a esta población en una suerte de desprotección por parte del Estado; consecuentemente, no sólo han incurrido en incumplimiento de deberes sino que han vulnerado el derecho a una familia de las NNAs de nuestro país.

Además de lo señalado, las distintas instancias del Estado no cuentan con mecanismos que aseguren restituciones definitivas a sus familias de origen o a las ampliadas, pues de acuerdo a la información obtenida se conoce de casos de NNAs que ingresan y salen de diferentes centros de acogida, siendo vulnerables a pasar por los mismos procesos de violencia que originaron su primer ingreso, esto denota un trabajo deficiente en cuanto al proceso de restitución y control posterior.

La adopción es una institución jurídica, mediante la cual la niña, niño o adolescente, en situación de adoptabilidad, adquiere la calidad de hija o hijo de la o el adoptante, en forma estable, permanente y definitiva<sup>60</sup>.

El Ministerio de Justicia, mediante Resolución Ministerial N°049/2017 de fecha 3 de abril de 2017, aprobó el Protocolo de Adopción Nacional orientado a la articulación

---

<sup>60</sup> CNNA Artículo 80. la adopción es una institución jurídica, mediante la cual la niña, niño o adolescente, en situación de adoptabilidad, adquiere la calidad de hija o hijo de la o el adoptante, en forma estable, permanente y definitiva (nacional o internacional)

interinstitucional y el trabajo interdisciplinario de las instancias garantes de derechos a partir de lineamientos rectores de procedimientos de adopción nacional.

El Artículo 81 del CNNA, respecto de las obligaciones en el proceso de adopción, señala que: “(...) *los servidores públicos y personal de instituciones privadas deberán actuar con celeridad, integridad, ética, sin discriminación alguna utilizando mecanismos objetivos y cumpliendo los protocolos establecidos*”.

El SEDEGES en una publicación del periódico Página Siete, en fecha 3 de julio de la presente gestión y bajo el titular “*Rige norma que facilita adopción de unos 7.000 niños de La Paz*”, confirmó a través de su portavoz, que:

*“(...) ‘desde 2014 se paralizaron los procesos de adopción porque no había la norma basada en la Ley 548 que instruya el protocolo de adopción’. Afirma que ‘producto de la falta de norma desde 2014, los hogares se llenaron de niños de cero (0) a dieciocho (18) años provocando un hacinamiento en los 38 centros de acogida -entre públicos y privados- llegando a un aproximado de 6.000 a 7.000 niños y adolescentes’, también refiere que ‘a la falta del protocolo cerca de 300 carpetas de adopción están archivadas en los juzgados de La Paz y El Alto, casos que corresponden sólo a esas ciudades y no a provincias’ (...). A partir de la aprobación del Protocolo de Adopción Nacional, emitido por el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, con Resolución N° 049/2017, el SEDEGES La Paz mediante Resolución Administrativa N° 139/2017, aprueba el uso y aplicación del Lineamiento para la Adopción Nacional de Niñas, Niños y Adolescentes en Centros de Acogida del Departamento de La Paz”.*

En la información proporcionada por los GADs, GAMs y las mesas de trabajo así como la recogida durante las verificaciones, con referencia al número de procesos de adopción realizados en las gestiones 2016 y 2017, la mayoría de los datos de una misma institución no coinciden. Es el caso de La Paz, que a través de la verificación reportó tres (3) adopciones, en tanto que en las mesas de trabajo los SEDEGES y DNAs informaron que realizaron ocho (8) adopciones y GAD de La Paz, a través de informe oficial, señaló cero (0) procesos.

En cuanto a los registros de ingresos y egresos verificados en los centros de acogida, se ha advertido que la mayoría de los centros sí cuentan con registros generales de NNAs, sean manuales o digitales y de uso interno; otro hallazgo que se tiene, es en el Centro de Acogimiento Andrea de Esperanza de Alegría de Guayaramerín en Beni que afirma que no tiene el propósito de dar a NNAs en adopción, esta acción obstaculiza el cumplimiento de fines esenciales del Estado, como son los relacionados al ejercicio del Derecho a la Familia de las NNAs, constituyéndose este hogar en un agente vulnerador de derechos humanos.

Por otro lado, conforme al análisis desarrollado en el presente documento, la falta de registro de NNAs en cuanto a su egreso de los centros de acogida por adopción, constituye una limitante para realizar el seguimiento y control post adoptivo como corresponde, dejando en indefensión y mayor vulnerabilidad a NNAs.

Entre los mecanismos que utilizan los GADs para procesos de adopción, se tiene:

- Lineamientos Institucionales de Adopción Nacional para NNA (La Paz).
- Programa de Guarda, (Oruro).
- Programa de Familias Sustitutas que comprende adopción, reintegración familiar y guarda (Potosí y Sucre).

- Rutas críticas de atención que hacen referencia a procesos legales e institucionales (Cochabamba).
- Servicio de Restitución a la Familia, servicio que ejecuta programas de guarda, tutela, adopción nacional e internacional y seguimiento post adoptivo (Santa Cruz).
- Procedimiento establecido en el marco de la Ley 548 (Tarija).
- Protocolo de Adopción Nacional El Alto, Beni, Tarija y Oruro.
- Cinco (5) protocolos y cinco (5) rutas críticas dirigidas a los equipos técnicos de centros de acogida, abordan temas de familia sustituta, transitoria y otras modalidades.

La falta de un protocolo específico<sup>61</sup> ha provocado la paralización de las adopciones desde 2014, generando la permanencia prolongada de NNAs en centros de acogida.

En los informes oficiales y las mesas de trabajo con los GADs, GAMs y DNAs se identificó una serie de dificultades. En La Paz, el SEDEGES señala que los procesos de adopción iniciados con la Ley 2026 se encontraban paralizados, además reporta dilación en las adopciones nacionales, la existencia de burocracia y la falta de recursos económicos para trabajar con familias de origen, situación ratificada por el Hogar Carlos de Villegas, el SEDEGES Pando y El Alto; en Tarija, según la información brindada, las familias adoptantes prefieren niñas o niños menores de tres (3) años y en El Alto de cero (0) a seis (6) años; en Santa Cruz existe poco interés de los padres de asumir sus responsabilidades; en Beni y Pando, la coordinación de los SEDEGES, DNAs y Juzgados representan un obstáculo; para Oruro, Beni y Santa Cruz, el personal es insuficiente; en Sucre se reporta la falta de definición de la situación legal de NNAs.

Por lo expuesto, se tiene que entre las dificultades identificadas, prima la burocracia, la falta de recursos económicos, sumado al poco interés de las familias; esto conlleva a señalar que las instituciones garantes de derecho no están asumiendo sus responsabilidades en cuanto a los principios de prioridad absoluta e interés superior, aspecto que va en desmedro de la importancia y necesidad de recibir una atención integral.

El Parágrafo I de la Disposición Transitoria Sexta del CNNA establece que: “*Los procesos en trámite iniciados de acuerdo a la Ley N°2026 Código del Niño, Niña y Adolescente, de 27 de octubre de 1999, proseguirán según el proceso establecido en este ordenamiento hasta su conclusión con la autoridad judicial con la que se ha iniciado el referido proceso*”. En razón de la norma citada, tanto el GAM de La Paz y sus respectivas DNAs, han incumplido con una obligación legal expresamente señalada en la norma, incurriendo en responsabilidad funcionaria y generando una vulneración a los derechos humanos de NNAs en centros de acogimiento bajo su tuición.

Después de dos años y nueve meses de la promulgación del CNNA, el Ministerio de Justicia, mediante Resolución Ministerial N° 049/2017 de fecha 3 de abril de 2017, aprobó el Protocolo de Adopción Nacional, esta demora generó la paralización de las adopciones nacionales, limitando el derecho a vivir en una familia como consecuencia de la aplicación del proceso de adopción.

---

<sup>61</sup> Hasta abril de 2017

## **FALTA DE REGISTRO DE NNAs EN CENTROS DE ACOGIMIENTO EN INSTANCIAS ESTATALES**

De acuerdo a las Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños, las instituciones que prestan el servicio de acogimiento deberían llevar un registro completo y actualizado, en el que se detalle a todos los niños acogidos; los expedientes de estos menores tienen que ser completos, actualizados, confidenciales y seguros, e incluir información sobre su ingreso y salida, sobre la forma, contenido y circunstancias de la entrega en acogimiento de cada NNA, además de los correspondientes documentos de identidad y otras señas personales.

Con relación a las visitas realizadas a los setenta (70) centros de acogimiento a nivel nacional, la Defensoría del Pueblo pudo verificar que en casi la totalidad de los mismos, existen carpetas con registros de los datos de ingreso y salida de NNAs, con excepción de centros como el Albergue Restauración de Cochabamba, el centro Santa Clotilde de Sucre y otros tres (3) en Beni, en los que no se observa la existencia de estas carpetas y en los centros María Jacinta y Padre Alfredo de Santa Cruz, donde si bien existen carpetas, las mismas se encuentran incompletas. Con estos datos se concluye que el 90% de los centros de acogimiento visitados cuenta con estos registros, resaltando que los centros dependientes del SEDEGES La Paz, tienen inclusive, libros notariados para el registro de las NNAs, hecho que no pudo ser verificado en el resto del país.

Sin perjuicio de lo expuesto en el anterior párrafo, de las respuestas recibidas por los GADs y los GAMs se pudo determinar que existe una evidente falencia en el tema de registros individualizados de los NNAs; los niveles municipales en general, consideran que no es competencia suya ingresar a los centros que no son de administración municipal, hecho verificado en respuestas oficiales realizadas por los gobiernos municipales como el de Cochabamba, institución que señala que cualquier tipo de registro corresponde al nivel departamental. El GAM de Oruro indica que cuentan con registros del tiempo de permanencia solamente de centros bajo su administración; y el GAM de Potosí señala que no cuentan con registros de tiempo de permanencia, porque no tienen centros de acogimiento bajo su administración.

Las omisiones de generar registros de permanencia por parte de los gobiernos municipales, deben considerarse como un visible incumplimiento al inciso g) del Artículo 188 del CNNA, en el que se indica que las DNAs deben llevar un registro del tiempo de permanencia del NNA en centros de acogimiento. Cabe resaltar que el mencionado incumplimiento por parte de la mayoría de los municipios afecta directamente a los menores, en primer lugar, por no recibir el apoyo efectivo de las DNAs; en segundo lugar, estas acciones no atienden a cabalidad el principio de “diligencia excepcional” que debe ser utilizado por cualquier autoridad del Estado, por lo que el seguimiento que deben realizar las DNAs en el tiempo de permanencia de cada NNA, para coadyuvar y efectivizar su adopción o reinserción, es prácticamente nula; y por último, el nivel municipal sin estos registros afecta en el campo de acción y ejecución de las competencias y atribuciones de las DNAs, por lo que la protección que deben otorgar a las NNAs es reducida.

En relación a las respuestas recibidas por parte de los GADs, se pudo evidenciar que la generalidad de estas instituciones no cuentan con ningún tipo de registro, con excepción de Potosí, que señala que tiene un sistema de registro de adopciones llamado SINA y el GAD de Santa Cruz, que indica contar con un sistema denominado “Registro Único de Acogimiento Temporal de NNAs–RUAT-NNA”, por el que se registran a las NNAs en situación de adopción o reinserción.

Por último, el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, como representante del nivel central en la presente temática, no ha realizado acciones efectivas en el nivel subnacional para el registro de NNAs en centros de acogimiento; si bien es cierto que el 90% de centros de acogimiento cuentan con los registros correspondientes, también es evidente que dicha información solamente es útil al propio centro y no así a los gobiernos municipales, departamentales y al nivel central de gobierno. Se debe considerar que el CNNA se encuentra diseñado (en el tema de registros) de tal manera que exista una coordinación entre los distintos niveles de gobierno, consiguiendo que las instancias subnacionales se retroalimenten de información de los NNAs al interior de los centros de acogimiento, para que posteriormente las gobernaciones alimenten de información al nivel central, teniendo como fin que exista un cruce de información de las NNAs dentro de los centros de acogimiento, lo que en la actualidad no existe.

De acuerdo a todo lo señalado previamente, se puede determinar que todos los niveles gubernamentales tienen un evidente problema con el tema de registros, afirmación que se sustenta en la falta de un sistema informático interconectado entre el nivel central y los niveles subnacionales con cada centro de acogimiento en Bolivia, que tenga la finalidad de generar un registro informático de cada NNA que ingresa en los centros para que, posteriormente, se pueda realizar un seguimiento efectivo de las NNAs al momento de su salida del lugar de acogimiento.

Bajo este orden de ideas, exístala ausencia de un registro informático y en línea, entre centros de acogimiento públicos, privados o mixtos, invisibiliza a las NNAs que se encuentran en estos lugares; sin el mencionado sistema, el Estado se encuentra imposibilitado de realizar un seguimiento y control fiable de cada NNA. El problema de esta temática es mayor cuando en una primera instancia, como se evidenció en la verificación de la Defensoría del Pueblo, no se tienen datos completos y fidedignos de los niños al interior de centros, hecho que no permite realizar un análisis integral de la situación de las NNAs que ingresaron a más de un centro de acogimiento; en segunda instancia, que el registro e información de las NNAs no sea digital y en línea a través de un sistema informático y que el mismo se encuentre exclusivamente en manos de los administradores de los centros de acogimiento y susceptible de modificaciones por parte de estos; en tercera instancia, se debe considerar que una de las finalidades de los registros es, justamente, el seguimiento del menor al interior del centro de acogimiento y a la situación de transferencias, reinserciones o fugas, hecho que en la actualidad es imposible de determinar, por lo que si bien un centro puede tener en la carpeta del menor la salida del mismo, al no existir un cruce de información entre centros de acogimiento, el rastro del menor que salió (en transferencia a otro centro, fuga, adopción o reinserción) es fácil de perder.

De esta manera, los NNAs dentro de los centros de acogimiento no se encuentran protegidos por ser invisibles para el Estado, cabe resaltar que si bien existe el sistema SINNA que se encuentra a cargo del Ministerio de Justicia, éste no es exclusivo para NNAs en centros de acogida, tiene un fin esencialmente estadístico y las instancias subnacionales no registran la información que generan.

## **RESPONSABILIDAD DEL ESTADO RESPECTO A LOS NNAs EN CENTROS DE ACOGIDA**

A partir de la normativa nacional e internacional, en la que el Estado se compromete a asegurar al niño la protección y el cuidado que sean necesarios, queda claro y evidente

el papel que tiene respecto de la protección de los NNAs en situación de acogida, así como la responsabilidad que asume al albergar bajo su custodia a NNAs fuera de su núcleo familiar y el hecho de arrebatar a una NNA de su familia original de manera excepcional, por la situación de peligro en el que se encuentran las NNAs, implica para el Estado extremar los cuidados y previsiones para proteger y evitar actos que vulneren los derechos de las NNAs en permanencia en los centros de acogimiento.

Es inconcebible que las NNAs en estos centros sean víctimas de vulneraciones a sus derechos o sean víctimas de violencia física, psicológica y/o sexual, porque se presume que el Estado los separa de su familia y de un ambiente de riesgo para protegerlos; sin embargo, al ser víctimas de cualquier tipo de violencia al interior de los hogares pone en tela de juicio su rol de garante de los derechos de estas NNAs.

Las NNAs que se encuentran en los centros de acogimiento se constituyen en una población altamente vulnerable por tres razones: por ser niños, por su situación de acogimiento y por la problemática por la que ingresan a los centros, como violencia, abandono, situación de calle u otros. El Estado tiene la obligación de dar una respuesta para la atención de esta población, a través de las diferentes instancias del nivel central, departamental y municipal, así como mediante políticas públicas y normativa necesarias.

Esta protección del Estado debe ser entendida no solamente desde la perspectiva de violencia física y psicológica que afecta la integridad de las NNAs, sino de diferentes ángulos que constituyen vulneración de derechos como se ha logrado demostrar en el desarrollo de la presente investigación defensorial, a partir de las condiciones físicas en las que se encuentran los centros de acogimiento, en las que se han detectado hogares que no cuentan con agua potable que es un derecho básico fundamentalísimo que mínimamente deberían tener todos los centros de acogimiento, situación que pone en riesgo la salud de las NNAs; o la falta de especialización del personal que tiene contacto directo con las NNAs y las falencias en cuanto a profesionales especializados específicamente en psicología y medicina, lo cual afecta el desarrollo integral de las NNAs. Por otra parte, la atención diferenciada a NNAs con discapacidad, o por la problemática por la que ingresan o niños con VIH, no cuentan con un tratamiento especial ni con los profesionales especializados para su atención; o el hecho de que los centros no tengan un servicio de salud equipado devela la situación en la que el Estado atiende a estas NNAs.

Del Estudio realizado por el Ministerio de Justicia con datos del 2013 – 2014, en el que se han detectado deficiencias en los hogares que han sido corroboradas por la presente investigación, se deduce que el Estado tiene un comportamiento pasivo en cuanto a la atención de NNAs en centros de acogimiento, lo cual no ha permitido avances significativos en relación a mejoras en las condiciones físicas, en cuanto a recursos humanos especializados, respecto a la asistencia en salud, educación y otros derechos que continúan siendo postergados para las NNAs en situación de acogida.

Por otra parte, la ausencia de un registro oficial de la cantidad de centros de acogimiento y de NNAs en situación de acogida a nivel nacional, no permite ejercer un control, seguimiento y supervisión del funcionamiento de los hogares, ni del ingreso, permanencia y egreso de las NNAs, invisibilizándolos, sumado a ello la falta de acreditación en una gran parte de los centros, refleja el inadecuado manejo del Estado de un tema tan delicado como la atención de las NNAs en estos centros.

Asimismo, la falta de instrumentos normativos que permitan a las NNAs la restitución a sus familias de origen o ampliadas, vulnera el derecho a la familia, y prolonga su estadía en los centros de acogimiento.

En cuanto a las atribuciones y competencias de los diferentes niveles del Estado, estos se responsabilizan sólo en lo que les corresponde y se limitan al cumplimiento de la normativa específica que en muchos casos ni ésta se cumple; sin ver en forma macro y de manera coordinada la situación de las NNAs en centros de acogida, es decir no hay una visión de Estado, para agilizar procesos y atender oportunamente las demandas de este grupo.

Cuando afirmamos que el Estado debe velar por los derechos de las NNAs en permanencia de los centros, se debe entender en el sentido amplio de todos sus derechos: a la familia, a una vida libre de violencia, a los servicios básicos, a un nivel de vida adecuada, a la salud, a la educación, a la identidad y otros.

En este sentido, la función del Estado en la atención a las NNAs en acogimiento, debe ser una prioridad que implica designar el presupuesto necesario que permita darles un ambiente propicio para que puedan desarrollarse física, mental, espiritual, moral y socialmente conforme las recomendaciones de las convenciones internacionales y la propia CPE.

## **INSTITUCIONES RENUENTES A LA OBLIGACIÓN DE COLABORACIÓN A LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

### **Renuencia del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz**

De acuerdo al Artículo 223 de la CPE y al Artículo 22 de la Ley 870 del Defensor del Pueblo, todo servidor público tiene la obligación de otorgar a la Defensoría del Pueblo la información que requiera para el cumplimiento de sus funciones y dentro del ámbito de sus competencias.

En este sentido, llama la atención que el GAM de La Paz, habiendo sido notificado en fecha 25 de agosto de 2017 mediante nota con cite DP/DDLP/LPZ/088/2017, para que otorgue información referida a la temática de NNAs en centros de acogimiento, a la fecha de la conclusión del presente Informe (14 de noviembre de 2017), la institución citada no respondió a la solicitud de informe pese al seguimiento realizado.

La omisión señalada, evidencia la renuencia de parte del GAM de La Paz hacia la Defensoría del Pueblo, demostrando la poca responsabilidad social que tiene esta institución en temas de derechos humanos.

### **Renuencia del Ministerio de Justicia**

La Defensoría del Pueblo en fecha 21 de septiembre de 2017 presentó al Ministerio de Justicia el Requerimiento de Informe Escrito con Cite: DP ADCDH-UDD-80/2017 para que en un plazo no mayor a 10 días, responda a las consultas formuladas con relación a NNAs en centros de acogimiento.

Hasta el 14 de noviembre de 2017 y por más que la Defensoría del Pueblo ha insistido con la remisión de la información requerida y se ha reunido con personal de dicho Ministerio para viabilizar la respuesta con la finalidad de contar con mayores insumos para la elaboración del presente informe, el Ministerio de Justicia no cumplió con la misma, aspecto que demuestra la renuencia de la mencionada institución con la

Defensoría del Pueblo, incumpliendo de forma evidente el mandato inmerso en el Artículo 223 de la CPE y Artículo 22 de la Ley 870 del Defensor del Pueblo.

### **Interpretación errónea de los alcances de la Defensoría del Pueblo por parte del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz.**

De acuerdo a la respuesta remitida por el GAD de Santa Cruz, se pudo observar que de forma textual señala:

*“Cabe indicar que es cierto y evidente que no puede oponerse ningún tipo de reserva al Defensor del Pueblo, respecto a la información contenida por las instituciones públicas y privadas conforme lo dispuesto en el numeral 4 del Artículo 222 de la Constitución Política del Estado; sin embargo, en lo que atañe a la remisión de actuados es necesario que se cuente con la autorización del Órgano Judicial y del Ministerio Público; sin la cual no podríamos brindar la documentación requerida conforme lo establece el artículo 144 de la Ley N° 548, por lo cual, solicitó a la repartición requirente remita su pretensión de manera directa en cada caso en particular ante los juzgados públicos en materia y fiscales de materia respectivos”.*

Esta errónea y contradictoria interpretación normativa, extraña de sobremanera a la Defensoría del Pueblo, ya que como la propia Autoridad Departamental señala que no puede “oponerse ningún tipo de reserva al Defensor del Pueblo”, pero al mismo tiempo, solicita requisitos y formalidades que no son exigibles a esta institución.

## **II. RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES**

### **RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES GENERALES**

Al **Sistema Plurinacional de Protección Integral de la Niña, Niño y Adolescente (SIPPROINA)**, el deber legal de promover el respeto y protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, reconocidos en la Constitución Política del Estado; la “Convención de los Derechos del Niño” ratificada por Ley N°1152, de 14 de mayo de 1990; Ley N°548 “Código Niña, Niño y Adolescente”, de 17 de julio de 2014.

A los **Gobiernos Autónomos Departamentales** y a los **Gobiernos Autónomos Municipales**, el deber legal de cumplir con sus atribuciones a fin de garantizar el cumplimiento de la prioridad del interés superior de la niña, niño y adolescente bajo los principios que rige la función pública en el marco de lo dispuesto en el Artículo 60 de la Constitución Política del Estado; inciso d) del Artículo 178 y Artículo 179, Artículo 182, Artículo 184 de la Ley N°548 “Código Niña, Niño y Adolescente” de 17 de julio de 2014.

A los **Gobiernos Autónomos Departamentales, Gobiernos Autónomos Municipales** y a las **Administraciones de los Centros de Acogimiento**, el deber legal de promover el respeto y cumplimiento de la normativa nacional e internacional referente a:

- Los derechos de las niñas, niños y adolescentes con discapacidad que permanecen en centros de acogimiento, con mayor énfasis en el derecho a recibir cuidados especiales y atención especializada de acuerdo a su discapacidad (física, cognitiva, psíquica o sensorial), garantizados en los numerales 1, 2, 3 y 5 del Artículo 70 de la Constitución Política del Estado; el Artículo 7 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad; el inciso c) del numeral 1 del Artículo 4, y el numeral 2 del Artículo 7 del Protocolo Facultativo

de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, ratificada por Ley N° 4024, de 15 de abril de 2009; el numeral 1, 2 y 3 del Artículo 23 de la Convención sobre los Derechos del Niño, ratificada por Ley N° 1152, del 14 de mayo de 1990; el Artículo 29 del Código de la Niña, Niño y Adolescente, de 17 de julio de 2014; y el Artículo 9 de la Ley General N° 223 para Personas con Discapacidad, de 2 de marzo de 2012.

- Los derechos de las niñas, niños y adolescentes en acogimiento para que se desarrollen en un entorno de afecto, amor y cuidados necesarios; que sean protegidas o protegidos contra cualquier forma de vulneración a su integridad física, psicológica y sexual, y garantizarles una vida libre de violencia; en cumplimiento al parágrafo I del Artículo 61 de la Constitución Política del Estado; numeral 1 del Artículo 19 de la Convención sobre los Derechos del Niño ratificada por Ley N° 1152 del 14, de mayo de 1990; el Principio 6 de la Declaración de los Derechos del Niño; así como los Artículos 145 al 148 de la Ley N° 548, “Código de la Niña, Niño y Adolescente”, de 17 de julio de 2014.

### **RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES ESPECÍFICOS**

Al **Servicio de Registro Cívico (SERECÍ)**, el deber legal de otorgar el Certificado de Nacimiento duplicado de manera gratuita a niñas, niños y adolescentes que se encuentran bajo tutela extraordinaria, establecido en el Parágrafo II del Artículo 114 de la Ley N° 548 “Código Niña Niño y Adolescente”, de 17 de julio de 2014; y en el inciso d) del Artículo 15 de la Resolución 44/2004 sobre Reglamento de Exención de Valores.

A los **Directores Regionales del Servicio de Registro Cívico (SERECÍ)**, el deber legal de dirigir en el ámbito de su jurisdicción la ejecución y difusión de los programas del Derecho a la Identidad, establecido en el numeral 10 del inciso b) del Artículo 17 de la Resolución 080/2012 sobre Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Direcciones Regionales del Servicio de Registro Cívico; inciso d) del Artículo 15 de la Resolución 44/2004 sobre Reglamento de Exención de Valores, en concordancia con el Parágrafo II del Artículo 114 de la Ley N° 548 “Código Niña Niño y Adolescente”, de 17 de julio de 2014.

A las **Defensorías de la Niñez y Adolescencia de los Gobiernos Autónomos Municipales de Cochabamba y Santa Cruz**, el deber legal de prestar servicios públicos de defensa psico-socio-jurídica gratuitos a todas las niñas, niños y adolescentes que se encuentren en centros de acogimiento a fin de garantizar la vigencia de sus derechos, en el marco de los Artículos 185, 187 y 188 de la Ley N° 548 “Código Niña Niño y Adolescente”, de 17 de julio de 2014.

A los **centros de acogida a nivel nacional**, el deber legal de promover el respeto y cumplimiento de los derechos de las niñas, niños y adolescentes relacionados a su participación de manera libre, activa y plena sobre el destino de los montos recibidos a través del Bono Juancito Pinto, conforme a lo establecido en los Artículos 123 y 173 de la Ley N° 548 “Código Niña Niño y Adolescente”, de 17 de julio de 2014; y los Artículos 1 y 2 del Decreto Supremo N° 3331, de 20 de septiembre de 2017.

### **III. RECOMENDACIONES DEFENSORIALES**

#### **AL MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL**

En cumplimiento a lo estipulado en los incisos a), b), c), h), m), n), o) y q) del Artículo 179 de la Ley N° 548 “Código de la Niña, Niño y Adolescente”; Numerales 1 y 2 del Parágrafo I del Artículo 5 del Decreto Supremo N° 2377 “Reglamento del Código Niña, Niño y Adolescente”, de 27 de mayo de 2015; e Incisos b), d), h), k), m) e ii) del Artículo 80 del Decreto Supremo de Organización del Órgano Ejecutivo (modificado por el Parágrafo XII del Artículo 8 del Decreto Supremo N° 3058 del 28 de enero de 2017), se recomienda al Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, como ente rector del Sistema Plurinacional Integral de la Niña, Niño y Adolescente (SIPPROINA):

- Formular lineamientos generales para el funcionamiento del Sistema de Protección en centros de acogimiento, en especial los relacionados a: recursos humanos especializados, atención diferenciada para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de NNAs en situación de acogimiento.
- Realizar el seguimiento y monitoreo sobre la implementación del Protocolo Nacional de Adopción a nivel nacional.
- Elaborar el protocolo específico de restitución del derecho a la familia, conforme al Artículo 46 del Código de la Niña, Niño y Adolescente y Artículo 21 del Decreto Supremo N° 2377 de 27 de mayo de 2015.
- Crear un sistema de registro nacional exclusivo de las niñas, niños y adolescentes en situación de acogimiento que permita el seguimiento y control del ingreso, permanencia y egreso de las niñas, niños y adolescentes.
- Registrar a instituciones privadas de acogimiento con la finalidad de supervisar a las mismas, para garantizar una atención especial y especializada a las niñas, niños y adolescentes con discapacidad, en cumplimiento del Inciso d) de los Artículos 178 del Código de la Niña, Niño y Adolescente.
- Fortalecer las acciones de socialización y capacitación de los protocolos de Adopción Nacional, Adopción Internacional y de Prevención, Atención y Sanción a toda forma de vulneración a la integridad sexual de las niñas, niños y adolescentes, a los SEDEGES/SEDEPOS, Defensorías de la Niñez y Adolescencia y personal de los centros de acogimiento de las niñas, niños y adolescentes.

#### **A LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO**

En virtud a lo previsto en los Artículos 9, 14, 15 y 16 de la Ley N°1178, se recomienda a la Contraloría General del Estado instruir auditorías a los procesos de contratación de personal en los centros de acogida dependientes de los Gobiernos Autónomos Departamentales y Municipales, desde la vigencia del Código Niño, Niña y Adolescente.

## **A LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DEPARTAMENTALES**

En virtud a lo previsto en los incisos a), b), c), d), h), l) y m) del Artículo 182 e Incisos c), d), e), f), g), h), i), j), l) y n) del Artículo 183 del Código de la Niña, Niño y Adolescente, se recomienda:

- Supervisar de forma planificada y programada el funcionamiento de los centros de acogida.
- Generar registros fidedignos y seguros, relacionados a las niñas, niños y adolescentes en los centros de acogida y remitir esta información al Sistema Nacional de Información de la Niña, Niño y Adolescente.
- Iniciar procesos de institucionalización del personal especializado de las instancias del SEDEGES-SEDEPOS en el marco de la Ley N° 1178 y Normas Básicas del Sistema de Administración del Personal.
- Desarrollar planes de capacitación continua en temáticas relacionadas a niñas, niños y adolescentes, dirigido al personal encargado de la atención a niñas, niños y adolescentes en centros de acogida.
- Elaborar programas departamentales para la atención diferenciada y especializada de niñas, niños y adolescentes en acogimiento con alto grado de vulnerabilidad como: niñas, niños y adolescentes con discapacidad; niñas, niños y adolescentes con enfermedades graves; niñas, niños y adolescentes víctimas de abuso sexual, trata y tráfico, violencia intrafamiliar, entre otros.
- Implementar programas de prevención, detección y atención de la violencia contra niñas, niños y adolescentes en acogimiento; y promocionar sus derechos para precautelarse su integridad y dignidad.
- Crear e implementar mecanismos de detección de casos de violencia en centros de acogimiento para que niñas, niños y adolescentes puedan presentar quejas y reclamos a través de vías confiables, seguras y accesibles como buzones de quejas y reclamos para las niñas, niños y adolescentes que permanecen en los centros de acogimiento, debiendo ser estos acordes a sus características propias.
- Garantizar el acceso a la salud a través de atención médica especializada, en ambientes adecuados y con la provisión suficiente de medicamentos al interior de los centros de acogimiento de forma permanente; asimismo, fortalecer el área de psicología con profesional especializado y sensibilizado.
- Realizar acciones de vigilancia y control sanitario del personal que manipula alimentos dentro de los centros de acogimiento de acuerdo al Inciso p) del Numeral 1 del Parágrafo III del Artículo 81 de la Ley Marco de Autonomías y Descentralización “Andrés Báñez”.
- Gestionar oportunamente las resoluciones judiciales de acogimiento dentro de los plazos previstos de conformidad a los Artículos 66 y 67, e inciso b) del Artículo 68, y los Artículos 78 y 79 del Código de la Niña, Niño y Adolescente.

## **A LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DEPARTAMENTALES Y ADMINISTRADORES DE CENTROS DE ACOGIMIENTO**

Atender prioritariamente las deficiencias detectadas en cada uno de los Centros de Acogimiento verificados, con el objeto de mejorar las condiciones y la atención de las niñas, niños y adolescentes acogidos, conforme al cuadro de “Consideraciones Específicas” que forma parte del presente informe.

### **AL GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE LA PAZ**

- Concluir los procesos de acreditación de los centros de acogimiento: Munasim Kullakita, Niñas Obrajes (Fundación Arco Iris), Casa del Niño (Fundación Cuerpo de Cristo), Casa Esperanza (Fundación Arco Iris), Casa Hogar CINCA, Hogar Virgen de la Esperanza (Fundación María y Amalia), Luz de Esperanza, Remar Bolivia, Sartasim Kullakita (Levántate Hermanita), Whipala, Casa de Refugio (Fundación Arco Iris), Albergue Transitorio de Mallasa, 24 Horas, Aldeas Infantiles SOS El Alto, Casa de Paso, Talita Cumi, Misión Adulan Comunidad Terapéutica, en conformidad al Parágrafo II del Artículo 167, Parágrafos III y IV del Artículo 171 e inciso I) del Artículo 182 del Código de la Niña, Niño y Adolescente.
- Incorporar en los equipos interdisciplinarios de los centros de acogimiento un profesional abogado.
- Supervisar la existencia del personal profesional, especializado e interdisciplinario en el Hogar Luz de Esperanza de la ciudad de El Alto, en el marco del Parágrafo I del Artículo 29 de la Ley Departamental N° 056 de fecha 30 de mayo de 2014.

### **A LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DEPARTAMENTALES DE SANTA CRUZ, COCHABAMBA, BENI Y PANDO**

- Garantizar que los Centros de Acogimiento: Hogar Santa Cruz y Hogar Nazaria Ignacia del departamento de Santa Cruz; Centro Restauración del departamento de Cochabamba; Casa Segura del Beni y Hogar de Niños de Pando, otorguen cinco (5) comidas al día a las NNAs que albergan, en cumplimiento al precepto constitucional señalado en el Parágrafo I del Artículo 16 de la Constitución Política del Estado y Numeral 6 del Artículo 173 del Código de la Niña, Niño y Adolescente.

### **A LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS MUNICIPALES**

En virtud a lo previsto en los incisos a), b), h), j), m) y o) del Artículo 184 e incisos a), b), c), d), e) f), g), h), y) c) del Artículo 188 del Código de la Niña, Niño y Adolescente, se recomienda:

- Iniciar procesos de institucionalización del personal de las Defensorías de la Niñez y Adolescencia.
- Fortalecer y garantizar la existencia de los equipos interdisciplinarios de las Defensorías de la Niñez y Adolescencia.

- Implementar programas de prevención, detección y atención de la violencia contra niñas, niños y adolescentes en acogimiento; y promocionar sus derechos para precautelar la integridad y dignidad de niñas, niños y adolescentes.
- Generar registros fidedignos y seguros, relacionados con las niñas, niños y adolescentes en los centros de acogida y remitir esta información a la Instancia Técnica de Política Social.
- Gestionar oportunamente las resoluciones judiciales de acogimiento circunstancial dentro de los plazos previstos de conformidad al Artículo 53, 54 y 55 del Código de la Niña, Niño y Adolescente.

#### **A LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS MUNICIPALES DE ORURO Y TARIJA**

- Supervisar la asistencia a unidades educativas de niñas, niños y adolescentes de los Hogares Granja Paria (Oruro), Casa Tutelada Renacer y Centro Transitorio (Tarija)

#### **AL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE SANTA CRUZ**

- Gestionar las resoluciones judiciales de acogimiento faltantes en la Casa María Jacinta y Centro Padre Alfredo.

#### **AL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE GUAYARAMERÍN**

- Realizar evaluaciones biopsicosociales al interior de los centros de acogimiento de niñas, niños y adolescentes para viabilizar las restituciones a sus familias.

#### **AL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE RIBERALTA**

- Instaurar de manera inmediata la investigación de los hechos de violencia contra la integridad de niñas, niños y adolescentes identificados en el Centro de Acogimiento Cristo Salva, en cumplimiento a las atribuciones conferidas por el Artículo 188 del Código de la Niña, Niño y Adolescente.

### **IV. SUGERENCIAS DEFENSORIALES**

#### **AL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL**

- Elaborar una política específica para niñas, niños y adolescentes en situación de acogida en la que se incluya la dotación gratuita de cédulas de identidad y su renovación, en virtud a lo previsto en el Numeral 1 del Artículo 5 de la Ley N° 145 "Ley del Servicio General de Identificación Personal y del Servicio General de Licencias para Conducir", de 27 de junio de 2011.

**A LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DEPARTAMENTALES DE COCHABAMBA, CHUQUISACA, TARIJA, POTOSÍ, ORURO BENI Y PANDO**

- Elaborar normativa sobre la acreditación de centros de acogida, conforme al Inciso l) del Artículo 182 de la Ley N° 548 “Código Niña Niño y Adolescente”, de 17 de julio de 2014.

**AL GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ**

- Promulgar una ley específica con los estándares mínimos que deben cumplir los centros de acogida conforme a los principios de interés superior y prioridad absoluta que establece el Artículo 60 de la Constitución Política del Estado; y Artículo 12 de la Ley N° 548 “Código Niña Niño y Adolescente”, de 17 de julio de 2014.

**A LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS MUNICIPALES**

- Crear unidades especializadas con equipos interdisciplinarios dentro de las Defensorías de la Niñez y Adolescencia, que tengan como finalidad la atención exclusiva de niñas, niños y adolescentes en centros de acogimiento.

## BIBLIOGRAFÍA

- KUTIN Helmut, Estudio *“Porque Somos Hermanos”- Las relaciones entre hermanos en acogimiento*, publicado por Aldeas Infantiles SOS de España en Octubre de 2012 Madrid España.
- LUNA Matilde, *“Macroinstituciones en América Latina y el Caribe los olvidados”: niños y niñas en “hogares”* Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar, UNICEF.
- Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional de Bolivia, *“Memoria Institucional 2016”*.
- Ministerio de Justicia, *“Estudio sobre Niñas, Niños y Adolescentes en cuidado”*, La Paz – Bolivia 2015.
- Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, *“Protocolo de Adopción Nacional”* aprobado mediante Resolución Ministerial Nro. 049/2017 del 03 de abril de 2017.
- Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, *“Protocolo de Prevención, Atención y Sanción a Toda Forma de Vulneración a la Integridad Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes”* aprobado mediante Resolución Ministerial Nro.72/2017 del 08 de mayo de 2017.
- Ministerio de Salud, *“Buen Trato – Lineamiento Estratégico”*, aprobado mediante Resolución Ministerial Nro. 1449 de 25 de noviembre de 2010.
- Organización Mundial de la Salud, *“El desarrollo del niño en la primera infancia y la discapacidad: un documento de debate”*, 2013.
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos, *“El Derechos del Niño y la Niña a la Familia” – Cuidado Alternativo poniendo fin a la Institucionalización en las Américas*, Documento 54/2013 del 17 de Octubre de 2013.
- PALUMMO Javier, *“La situación de niños, niñas y adolescentes en las instituciones de protección y cuidado de América Latina y el Caribe”*, Coordinación de la publicación: Nadine Perrault, Asesora Regional de Protección de la Niñez UNICEF Oficina Regional para América Latina y el Caribe 201, República de Panamá - 2012
- Pinheiro Paulo Sérgio. Experto Independiente para el Estudio del Secretario General de las Naciones Unidas sobre la Violencia contra los Niños las Naciones Unidas sobre la Violencia contra los Niños, *“Informe Mundial Sobre la Violencia Contra los Niños y Niñas”*- 2005
- Primera infancia 2016-2020 *“Para cada niño, el mejor comienzo”*, Documento de posicionamiento UNICEF, noviembre de 2016.

- UDAPE (UNIDAD DE ANALISIS Y POLÍTICA ECONÓMICA). “La Respuesta Institucional del Estado a la Temática de Violencia contra Niñez y Adolescencia en Centros y/o Hogares de Acogida”, Bolivia 2009.

### **Legislación Nacional**

- Constitución Política del Estado Boliviano.
- Código Niña, Niño y Adolescente.
- Ley N° 263 Integral Contra la Trata y Tráfico de Personas.
- Ley N° 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia.
- Ley N° 031 Marco de Autonomías y Descentralización “Andrés Báñez”.
- Ley N° 018 Ley del Órgano Electoral Plurinacional.
- Ley N° 145 Ley del Servicio General de Identificación Personal y del Servicio General de Licencias para Conducir.
- Ley N° 223 General para Personas con Discapacidad.
- Decreto Supremo N° 2377 Reglamento al CNNA.
- Decreto Supremo N° 3331 Bono Juancito Pinto gestión 2017.
- Decreto Supremo N° 3058 Modificación al Decreto Supremo de Organización de Órgano Ejecutivo.
- Resolución N° 616/2004 Reglamento para la Inscripción de Nacimientos.
- Resolución 080/2012 Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Direcciones Regionales del Servicio de Registro Cívico.

### **Legislación Departamental**

#### La Paz

- Ley Departamental N° 56 Ley Departamental de Regulación de Centros de Atención Integral
- Decreto Departamental N° 59 Reglamento a la Ley de Regularización de Centros de Atención Integral

#### Santa Cruz

- Decreto Departamental N° 232 Reglamento de la Ley Departamental Nro. 101 de Organización del Ejecutivo Departamental

### **Normativa Internacional**

- Convención de los Derechos del Niño
- Convención Americana de Derechos Humanos
- Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños

### **Páginas web consultadas**

(<http://dle.rae.es/?id=KtmKMfe>) Diccionario de la Lengua Española.

(<http://dle.rae.es/?id=U1UcggD>) Diccionario de la Lengua Española.

[http://www.eldiario.net/noticias/2014/2014\\_11/nt141125/sociedad.php?n=77&-maltrato-fisico-y-psicologico-en-hogares-de-acogida](http://www.eldiario.net/noticias/2014/2014_11/nt141125/sociedad.php?n=77&-maltrato-fisico-y-psicologico-en-hogares-de-acogida).

[http://www.la-razon.com/index.php?\\_url=/ciudades/seguridad\\_ciudadana/Guardia-sorprendido-sexualmente-defensoria-emergencia-La\\_Paz\\_0\\_2713528655.html](http://www.la-razon.com/index.php?_url=/ciudades/seguridad_ciudadana/Guardia-sorprendido-sexualmente-defensoria-emergencia-La_Paz_0_2713528655.html)

[https://www.eldia.com.bo/index.php?cat=1&pla=3&id\\_articulo=25560](https://www.eldia.com.bo/index.php?cat=1&pla=3&id_articulo=25560).

<http://elpaonline.com/index.php/2013-01-15-14-16-26/centrales/item/86807-violacion-a-tres-ninos-en-albergue-publico-destapa-inseguridad-y-omision-de-autoridades>.

<http://www.urgentebo.com/noticia/un-ni%C3%B1o-fue-abusado-por-adolescentes-en-el-hogar-m%C3%A9ndez-arcos>

[http://elpotosi.net/nacional/20160127\\_destituyen-a-empleados-de-hogar-por-caso-de-violacion.html](http://elpotosi.net/nacional/20160127_destituyen-a-empleados-de-hogar-por-caso-de-violacion.html)