SALUD	SISTEMA NACIONAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA	DIF Nacional

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN QUE PERMITA DOCUMENTAR CUANDO LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LOS CENTROS DE ASISTENCIA SOCIAL DEL SISTEMA NACIONAL DIF CONOZCAN DE UN ACTO DE MALTRATO O TORTURA PARA HACERLO DEL CONOCIMIENTO DEL REPRESENTANTE SOCIAL

Elaboró	Autorizó	Visto Bueno
Lic. Edgar Mauricio Acra Alva Jefe de la Unidad de la Asistencia e Integración Social	Mtro. Ismael Ordóñez Hernández Oficial Mayor del SNDIF	Lic. Alfredo Hernández Sánchez Mejorada Director General de Asuntos Jurídicos

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN QUE PERMITA DOCUMENTAR CUANDO LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LOS CENTROS DE ASISTENCIA SOCIAL DEL SISTEMA NACIONAL DIF CONOZCAN DE UN ACTO DE MALTRATO O TORTURA PARA HACERLO DEL CONOCIMIENTO DEL REPRESENTANTE SOCIAL

I. INTRODUCCIÓN

Las y los funcionarios públicos que desempeñan su labor en los Centros de Asistencia Social (CAS) del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF) destinados al cuidado de niñas, niños y adolescentes, son personas que por su cercanía con los residentes, pueden identificar el indicio de un acto de maltrato o tortura en contra de las niñas, niños y adolescentes que se encuentran en acogimiento residencial, a fin de que, al solicitar la intervención del Representante Social, éste cuente con los elementos para iniciar la investigación correspondiente.

Cabe destacar, que, si bien es necesario documentar los casos para la remisión de estos a la autoridad competente, las acciones que se realicen en aras de la búsqueda de información, deberán evitar la revictimización y la indagatoria detallada de modo, tiempo y lugar, propia de las investigaciones del Representante Social.

Finalmente, con este Protocolo se busca dar atención a los casos de vulneración de derechos por indicios de actos de maltrato o tortura en contra de la población infantil y adolescente de los CAS, realizando intervenciones con enfoque de derechos, asegurando la participación de las probables víctimas y tomando como consideración primordial el interés superior de la niñez.

II. OBJETIVO GENERAL

Establecer las acciones a realizar por los servidores públicos que trabajen en los Centros de Asistencia Social, cuando se identifiquen indicios de actos de maltrato o tortura en contra de niñas, niños y adolescentes en acogimiento residencial, a fin de que los mismos se hagan del conocimiento del Representante Social.

III. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (1917)
- Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948)
- Convención sobre los Derechos del Niño (1989)
- Convención Americana sobre Derechos Humanos (1969)
- Observaciones Generales del Comité de los Derechos de Niño

- Protocolo de Estambul. Manual para la investigación y documentación eficaces de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes (2004)
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (2014)
- Ley General de Víctimas (2013)
- Ley General de Salud (1984)
- Ley de Asistencia Social (2004)
- Estatuto Orgánico del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (2016)
- Código Penal Federal
- Código Nacional de Procedimientos Penales
- Lineamientos para la Restitución de Derechos y Medidas de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes (2016)
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Integración Social (2014)
- Reglamento Interno de los Centros Nacionales Modelo de Atención, Investigación y Capacitación Casa Cuna Tlalpan, Casa Coyoacán, Casa Hogar para Niñas, Casa Hogar para Varones y Subdirección del Centro Amanecer para Niños (2014)
- Reglamento de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (2015)
- Protocolo para la Prevención del Abuso Sexual a Niñas, Niños y Adolescentes. Sistema Nacional DIF. (2017)
- Guía práctica para la Protección y Restitución Integral de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes. Procedimiento y Caja de Herramientas. Sistema Nacional DIF – UNICEF (2016)

IV. AMBITO DE APLICACIÓN

A los Centros Nacionales Modelo de Atención, Investigación y Capacitación Casa Cuna Tlalpan, Casa Coyoacán, Casa Hogar para Niñas, Casa Hogar para Varones y Subdirección del Centro Amanecer para Niños y a la Procuraduría Federal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes.

V. DEFINICIONES

Para efectos del presente protocolo se atenderá a las siguientes definiciones:

Maltrato:

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el maltrato infantil se define como los abusos y la desatención de que son objeto los menores de 18 años, e incluye todos los tipos de maltrato físico o psicológico, abuso sexual, desatención, negligencia y explotación comercial o de otro tipo que causen o puedan causar un daño a la salud, desarrollo o dignidad del niño, o poner en peligro su supervivencia, en el contexto de una relación de responsabilidad, confianza o poder. La exposición a la violencia de pareja también se incluye a veces entre las formas de maltrato infantil[1].

[1] http://www.who.int/topics/child_abuse/es/

UNICEF define como víctimas de maltrato y abandono a aquellos niños, niñas y adolescentes de hasta 18 años que "sufren ocasional o habitualmente actos de violencia física, sexual o emocional, sea en el grupo familiar o en las instituciones sociales"[2].

Según el Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud de la Organización Panamericana de la Salud de la OMS (2003), los tipos de maltrato que se distinguen son:

- Maltrato físico: actos que causan un daño físico real o tienen el potencial de provocarlo.
- Maltrato emocional: actos que tienen efectos adversos sobre la salud emocional y el desarrollo integral de la niña, niño o adolescente, tales como, restricción de los movimientos, la denigración, la ridiculización, las amenazas e intimidación, la discriminación, el rechazo y otras formas de tratamiento hostil.
- Abuso sexual: actos en que una persona adulta usa a una niña, niño o adolescente para su gratificación sexual.
- Descuido: es cuando los cuidadores no toman medidas para promover el desarrollo de la niña, niño o adolescente, estando en condiciones de hacerlo.

Tortura:

Según la Convención de las Naciones Unidas contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, de 1984 se entiende "por el término "tortura" todo acto por el cual se inflijan intencionalmente a una persona dolores o sufrimientos graves, ya sean físicos o mentales, con el fin de obtener de ella o de un tercero información o una confesión, de castigarla por un acto que haya cometido, o se sospeche que ha cometido, o de intimidar o coaccionar a esa persona o a otras, o por cualquier razón basada en cualquier tipo de discriminación, cuando dichos dolores o sufrimientos sean infligidos por un funcionario público u otra persona en el ejercicio de funciones públicas, a instigación suya, o con su consentimiento o aquiescencia. No se considerarán torturas los dolores o sufrimientos que sean consecuencia nicamente de sanciones legítimas, o que sean inherentes o incidentales a éstas."

De acuerdo a la Observación General No. 13 Derecho del niño a no ser objeto de ninguna forma de violencia, del Comité de los Derechos del Niño (2011), la tortura y los tratos o penas inhumanos o degradantes son todo acto de violencia contra una niña, niño o adolescente para obligarlo a confesar, castigarlo extrajudicialmente por conductas ilícitas o indeseadas u obligarlo a realizar actividades contra su voluntad.

VI. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

1. DETECCIÓN DE INDICIOS DE UN ACTO DE MALTRATO O TORTURA A NIÑAS NIÑOS Y ADOLESCENTES EN ACOGIMIENTO RESIDENCIAL

Los funcionarios públicos que laboran en los Centros de Asistencia Social especializados en la atención de niñas, niños y adolescentes pueden detectar indicios de un acto de maltrato o tortura en contra de cualquier niña, niño o adolescentes en acogimiento residencial, por medio de la

[2] UNICEF, Oficina de Área para Argentina, Chile y Uruguay, "Maltrato Infantil en Chile", Estudio UNICEF 2000.

revelación espontánea de la probable víctima, de una persona adulta o de otra niña, niño o adolescente, o como resultado de las revisiones médicas e impresiones psicológicas realizadas por el personal capacitado a la probable víctima.

En los tres supuestos anteriores, se hará del conocimiento inmediato a su superior jerárquico quien tendrá la obligación de informarlo al responsable del CAS.

El responsable del CAS designará a una persona para que realice una exploración del indicio a través de una entrevista, la cual preferentemente será un profesional en materia de psicología; en la entrevista se considerará por lo menos lo descrito en los apartados siguientes.

2. PREPARACIÓN DE LA ENTREVISTA[3]

1.1. Preparación del material necesario para la interacción con la niña, niño o adolescente.
El material debe incluir, papel, lápices de colores, plastilina, cuentos, juguetes si es una niña o niño pequeño, un juego o cartas si es adolescente, u otros objetos que le permitan a la niña, niño o adolescente apoyarse para relatar los hechos y que ayuden a bajar la ansiedad.

1.2. Identificar un lugar cómodo y conocido para la niña, niño o adolescente, que sea privado pero sin que dé la impresión de aislamiento, y sin el contacto directo ni visual de otros adultos.

Es importante salvaguardar la identidad e intimidad de la niña, niño o adolescente, para evitar su identificación pública[4] y la revictimización.

1.3. El entrevistador deberá situarse a la altura de los ojos de la niña, niño o adolescente, sin que haya obstáculos entre ellos, como una mesa o escritorio.

La niña, niño o adolescente debe sentir confianza y empatía por parte del entrevistador, por lo que se recomienda que ambos se sitúen en el lugar que aquella o aquél determiné, sea una silla, un sillón o el suelo. Situarse a la altura de los ojos permitirá que el diálogo se realice en el mismo nivel, de otro modo, el entrevistador siempre quedará más arriba que la niña, niño o adolescente y está posición puede resultar intimidante.

1.4. El entrevistador deberá evitar tocar a la niña, niño o adolescente, a menos que ella o él demande algún contacto físico, como un abrazo.

En todo momento el entrevistador deberá respetar el espacio y la intimidad de la niña, niño o adolescente, sin asumir que por el hecho de haber pasado por eventos dolorosos, ella o él quieran recibir muestras de afecto, aún y con las mejores intenciones de reconfórtala/o.

3. DURANTE LA ENTREVISTA

---

[3] DIF NACIONAL – UNICEF, "Guía Práctica para la Protección y Restitución de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes" Caja de Herramientas, Agosto 2016, Apartado 4.3.5 ¿Cómo realizar el acercamiento con la niña, niño o adolescente para diagnosticar la situación de sus derechos?

[4] Artículo 79 de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

3.1. Antes de dar inicio al diálogo, el entrevistador deberá poner a disposición de la niña, niño o adolescente el material previsto.

El material (plastilina, papel, juegos, etc.) puede bajar la angustia y el temor de la niña, niño o adolescente mientras interactúa con el entrevistador, el cual, se recomienda participe del juego, del dibujo, etc. mostrando empatía.

3.2. Iniciar la conversación entablando una plática distensante.

La plática distensante ayuda a disminuir el temor y la desconfianza, y consiste en empezar a hablar de algo neutro o agradable, o de vivencias personales que no tengan que ver con el hecho, por ejemplo, hablar de sí mismo, contando sobre la comida favorita, algún lugar que haya visitado, una mascota o algún evento agradable vivido, etc.

3.3. Establecer las condiciones en las que se llevará a cabo la entrevista

En el momento en que la niña, niño o adolescente se sienta cómoda/o y haya disminuido su angustia, el entrevistador le informará, adecuando el lenguaje a su edad, desarrollo evolutivo, cognoscitivo y madurez, sobre cómo se desarrollará la conversación, hablando de reglas de confianza, de honestidad y de discreción, sin culpabilizar.

El establecimiento de la confianza entre los interlocutores es imprescindible, ya que esto permitirá que la conversación se desarrolle de manera fluida.

Hablando de honestidad, el entrevistador no deberá hacer promesas de acciones que no pueda cumplir, sea porque no es la persona indicada para hacerlo o porque no dependa de él que suceda, así mismo, es importante mencionar a la niña, niño o adolescente que todo lo que se diga debe ser verdad.

Sin importar lo que la niña, niño o adolescente manifieste, el entrevistador jamás deberá hacer gestos o comentarios que lo recriminen o culpabilicen; se debe partir del principio de que todo lo que la niña, niño o adolescente diga, es cierto y en ningún caso es culpa de él o ella.

La niña, niño o adolescente debe saber que el entrevistador está ahí para ayudarle, recabando información de los hechos para después buscar el apoyo de otras personas (Procuraduría Federal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes y Representante Social), por ello es importante que sepa que el entrevistador tomará notas de todo lo que él o ella diga, a fin de no olvidarlo. Toda la información deberá ser manejada con total discreción y sólo será del conocimiento de aquellas personas que deban realizar acciones directas para ayudarla/o.

3.4. Estar atento a los movimientos corporales de la niña, niño o adolescente

Debe registrarse, no sólo lo que la niña, niño o adolescente diga, sino también la expresión corporal, los gestos o cualquier otra acción que llame la atención del entrevistador. Por ejemplo: estar alerta, atento a ver si alguien viene, a los sonidos de afuera, no concentrarse en el juego, aislarse, hablar aceleradamente, estar demasiado pasivo, no mostrar emociones durante el relato como si pareciere que no le afecta, mostrar conductas omnipotentes como decir "que no necesita ayuda", "que no le pasa nada", etc.

3.5. Iniciar la entrevista con una frase que abra el dialogo

Es importante no realizar preguntas inquisitorias ni disruptivas, la niña, niño o adolescente llevará el ritmo de la conversación a través de un relato libre. El entrevistador sólo realizará preguntas para asegurarse de haber comprendido bien lo que la niña, niño o adolescente ha querido decir.

No se le debe presionar para que cuente lo que le sucedió, ni pedir detalles de la situación y en todo momento el entrevistador deberá mantener una actitud respetuosa ante el relato[5].

3.6. Cierre de la entrevista

Es importante agradecer a la niña, niño o adolescente la confianza que ha tenido en contar lo sucedido e informarle de los pasos que seguirán, por ejemplo, el hecho de hablar con otras autoridades sobre lo ocurrido.

Terminar la entrevista hablando de algo agradable, para evitar la angustia después del relato.

4. REGISTRO DE LA INFORMACIÓN

El servidor público que ha realizado la entrevista deberá hacer una nota informativa para notificar a su superior jerárquico sobre el indicio de maltrato o tortura, que contenga por lo menos lo siguiente:

- Lugar y fecha de realización;
- Datos del servidor público que suscribe y al que se dirige la información
- Datos personales de la niña, niño o adolescente, mismos que deben coincidir con el expediente único de registro del CAS.
- Descripción de los hechos relatados en la entrevista, los cuales deberán ser registrados sin enmendaduras ni correcciones, respecto de lo manifestado por la niña, niño o adolescente, usando el mismo lenguaje y poniendo énfasis en los puntos medulares.

Si derivado de la entrevista se detecta la necesidad de una revisión médica, se canalizará a la niña, niño y adolescente al área correspondiente, en la cual se realizará la exploración necesaria y se emitirá una nota médica por duplicado, misma que se integrará a la información generada por el entrevistador anexando al expediente único.

Además de lo anterior, se deberá integrar en la nota informativa toda la información que se conozca o haya sido proporcionada.

5. COMUNICACIÓN A LA PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES DEL INDICIO DE MALTRATO O TORTURA A UNA NIÑA, NIÑO O ADOLESCENTE EN ACOGIMIENTO RESIDENCIAL

[5] Sistema Nacional DIF, "Protocolo para la Prevención del Abuso Sexual a Niñas, Niños y Adolescentes", Octubre 2017, página 67.

Una vez que se integra la información detallada en el apartado anterior, el responsable del CAS será el servidor público que dará aviso a la Dirección General de Representación Jurídica de la Procuraduría Federal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes, a fin de que la misma en el ejercicio de sus atribuciones[6] denuncie ante el Representante Social los hechos que se presuman constitutivos de delito en contra de niñas, niños y adolescentes.

[6] Artículo 122 de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes. DOF 4 de diciembre de 2014, y artículo 31 del Estatuto Orgánico del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia. DOF 11 de mayo de 2016.