



Programa de Intervención Directa de Fundación Telefónica

Guía para la Detección y Seguimiento de Casos de Violencia y Abuso Infantil.



Proniño

Telefónica
FUNDACIÓN

Autores:

Araceli Borja Pérez

Oficial Nacional de Protección Integral
para Save the Children.

Saúl Kenji Pío Robles

Oficial Nacional de Educación para Save the Children.

Colaboradores:

Liliana Sánchez

Coordinadora Estatal para Save the Children,
Oficina Oaxaca.

Coordinador del proyecto:

Uriel Cabello Favila

Oficial Nacional de Trabajo Infantil
para Save the Children.

Índice

Introducción	1
1. ¿Qué entendemos por violencia?	2
1.1. Tipos de violencia	3
1.2. Consecuencias y señales de la violencia	5
2. Detección de casos	7
2.1. ¿Cómo podemos enterarnos que niñas y niños sufren o han sufrido violencia?	7
2.2. Rol del adulto ante la detección de un caso	10
3. Ruta crítica	12
3.1. Primer contacto	12
- ¿Qué sí hacer? ¿Qué no hacer?	14
- Documentar el caso	16
3.2. Análisis del problema	18
3.3. Seguimiento	19
- Pasos de la Ruta Crítica	20
Bibliografía	26
Anexos:	
I. Formato para Mapeo Institucional	27
II. Sistema de Protección	28
III. Papel del Estado ante un caso de violencia o abuso	34

Introducción

El programa de Intervención Directa de Fundación Telefónica Proniño, operado por Save the Children en México en 13 localidades del país, ha tenido la oportunidad de apoyar y dar seguimiento a niñas, niños y sus familias que viven algún tipo de violencia. A partir de esta experiencia se ha observado la falta de información que existe para detectar de manera oportuna, dar seguimiento y establecer acciones alrededor de un caso de violencia, buscando afrontar estas situaciones y salir de ellas.

Por su parte, Save the Children a través de su Iniciativa Global de Protección busca fortalecer el derecho de niñas y niños a recibir protección contra el abuso, el abandono, la explotación y la violencia; impulsando estrategias y acciones a diferentes niveles que fortalezcan la prevención, el registro, la atención y el seguimiento de estos casos.

La presente guía, tiene como objetivo acompañar a todas aquellas personas que desarrollan alguna práctica cercana a niñas y niños, ofreciéndoles elementos claves que les permitan dar una respuesta desde el enfoque de derechos ante la detección de casos de violencia o abuso. La guía contiene un resumen de los elementos para conceptualizar la violencia y presenta información necesaria para identificar señales de niñas y niños que viven violencia que faciliten la detección de casos.

Se presentan también una serie de recomendaciones sobre el rol de la persona que establece el primer contacto, sobre el tipo de acercamiento, las actitudes y las preguntas que puedan facilitar establecer un trato cálido para obtener información que ayude a definir una ruta crítica y dar orientación acerca de los pasos a seguir con la niña, niño y a su familia”

Finalmente se anexa un documento con mayor información sobre los sistemas de protección, su función dentro de una estrategia de detección y seguimiento de casos de violencia, abuso y explotación (Anexo II).

1. ¿Qué entendemos por violencia?

La violencia en sus diferentes manifestaciones es un problema que toca a cada uno de los niveles del entramado social. Si bien algunos de sus efectos son muy evidentes, existen otros que permanecen invisibles y forman parte de lo cotidiano. La naturalización de la violencia responde en gran parte a patrones culturales¹. Identificar estos patrones ofrece una posibilidad para transórmalos, así mismo nos permite tener una visión más amplia a la hora de identificar un caso, identificando sus raíces estructurales.

La violencia² tiene un origen social y está directamente relacionada con la forma en la que se desarrollan los patrones de socialización en nuestra cultura. Estos patrones parten de una idea que conceptualiza, justifica el hacer social, posibilitando ciertas formas de participación que se expresan en tradiciones, ideologías, sentimientos, conceptos, formas de ser, formas de hacer y necesidades sociales.

La Organización de las Naciones Unidas plantea que violencia es "toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos



o explotación, incluido el abuso sexual", dicha definición está basada en lo que establece el Artículo 19 de la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN).

1. Patrón Cultural: se entiende como patrón cultural a las costumbres, hábitos o tradiciones, que determinan el modo de vida de una comunidad, incluye las creencias y toda la serie de conductas aceptadas que las personas adquieren dentro de una sociedad.

2. Tomado de "Programa Educativo por los Derechos, la Paz y la Equidad"

1.1. Tipos de violencia³

Los tipos de violencia más frecuentes contra niñas, niños y adolescentes se dan principalmente en el ámbito intrafamiliar y principalmente por adultos. Sin embargo, la violencia también está presente en el resto de los espacios en los que interactúan, incluso en las relaciones que establecen niñas y niños entre sí.

La violencia, de acuerdo al contexto en el que se da, se puede clasificar como familiar, escolar, institucional, laboral y comunitaria; y por su naturaleza tenemos violencia:

- Física
- Psicológica
- Negligencia/Abandono físico-emocional
- Sexual

Violencia física:

Cualquier acción, única o repetida, no accidental, perpetrada por una persona mayor contra un niño, que puede causarle daño físico. El daño puede variar de una lesión leve hasta la consecuencia extrema de la muerte. Una de las formas de esa violencia son los castigos físicos, que comprenden actos que agreden el cuerpo, provocando dolor. Eso incluye pegar con la mano o con un objeto (vara, cinturón, látigo, zapato, cuerdas, etc.); dar puntapiés, provocar quemaduras, sacudir al niño o empujarlo, pellizcarlo o tirarle del cabello, obligarlo a permanecer en posiciones incómodas o indecorosas o hacer esfuerzos físicos excesivos.

Este tipo de violencia puede tener consecuencias físicas y psicológicas, dejando o no marcas aparentes.

Violencia psicológica:

Es toda acción que causa o puede causar daño a la autoestima, a la identidad o al desarrollo de la persona que la vive o que la atestigua. Incluye amenazas, humillaciones, agresiones verbales, discriminación, destrucción de pertenencias u objetos de estima y apego para el niño, así como castigos humillantes.

Involucra el uso de insultos y chantajes, así como el acto de causar vergüenza, ridiculizar, aislar o ignorar al niño o niña. La violencia psicológica es más difícil de ser identificada, a

3. Tomado de "Programa Educativo por los Derechos la Paz y la Equidad"

pesar de acontecer con frecuencia y tiene implicaciones importantes a nivel psicológico y afectivo, obstaculizando el desarrollo pleno y sano de niñas, niños y adolescentes.

Abandono físico-emocional/Negligencia:

Es la omisión de responsabilidad de uno o más miembros de la familia con relación a niñas y niños, cuando dejan de proveer las necesidades básicas para su desarrollo físico, emocional, social o cognitivo; puede caracterizarse como abandono, falta de cuidados, de atención y de protección, o aun como la no provisión de estímulos y de condiciones para asistir a una institución educativa.

Éste puede causar atraso o perjuicio al desarrollo infantil o incluso generar problemas de salud. A este nivel, es importante establecer una diferencia entre la negligencia y la situación de carencia de recursos de la familia, sean materiales o emocionales, para proveer las condiciones adecuadas para el desarrollo infantil.

Violencia sexual:

Incluye el abuso sexual (intra y extrafamiliar) y la explotación sexual comercial en sus distintas modalidades (explotación sexual en sí misma, tráfico para fines sexuales, turismo sexual y pornografía infantil).

Este tipo de violencia tiene consecuencias importantes a nivel físico, emocional y espiritual en los niños.

A continuación se incluyen descripciones más precisas de las dos manifestaciones que abarca este tipo de violencia:

Abuso sexual: El abuso sexual es la utilización del cuerpo del niño para estimularlo sexualmente o para obtener satisfacción sexual, por parte de un adulto o de un adolescente en etapa de desarrollo psico-sexual más avanzada. Puede ocurrir con o sin el uso de la violencia física, con o sin penetración.

El abuso es cometido a través de fuerza, engaño, soborno, violencia psicológica o moral. Desnudar, tocar, acariciar las partes íntimas, llevar a mirar o a participar de prácticas sexuales de cualquier naturaleza son consideradas formas de abuso sexual.

Explotación sexual comercial: Se refiere a la práctica sexual con niños con fines comerciales. Son considerados explotadores el cliente que paga por los servicios sexuales, y los intermediarios, o sea, aquellos que inducen, facilitan u obligan los niños a someterse a esas prácticas. La explotación sexual comercial de niños en la primera infancia puede suceder incluso en el ámbito doméstico, siendo perpetrada por las personas más cercanas al niño. (Ver Aguilar, 2005: En Poiré y Poiré, 2012)

1.2. Consecuencias y señales de la violencia

Las consecuencias que tiene a corto y mediano plazo en niños y niñas vivir condiciones de violencia, pueden ser muy variadas y dependen de las formas de violencia experimentadas, de su nivel de gravedad y de la duración de la vivencia.

Sin embargo, con frecuencia puede hablarse de que las consecuencias son serias, impactan directamente sus posibilidades de desarrollo y generan mayor susceptibilidad a sufrir problemas sociales, emocionales y cognitivos de por vida, así como a presentar comportamientos que son perjudiciales para la salud, como adicciones e iniciación precoz de la actividad sexual.

El informe de Naciones Unidas sobre Violencia⁴, señala que hay algunos signos que permiten captar cuando niños y niñas están viviendo situaciones de violencia de manera sistemática. Entre estos signos, destacan los siguientes:

- **A nivel físico:** dolores de cabeza y estómago, enuresis (incontinencia urinaria), síntomas de desnutrición, tez pálida, decoloraciones en la piel, golpes y heridas, somatización⁵, pesadillas y otros problemas de sueño.
- **A nivel cognitivo:** problemas de atención y retención, alteraciones de la memoria, deficiente desempeño escolar.
- **En su conducta:** hiperactividad, miedo, hostilidad, agresión, ansiedad, angustia, falta de interés, retraimiento, trastornos depresivos y otros síntomas de estrés post-traumático como exageración del peligro.
- **En sus prácticas:** falta de higiene personal, baja autoestima, ausentismo, incapacidad para relacionarse, reacciones emocionales intensas, acciones perjudiciales para su salud como consumo de drogas, sexo temprano, tendencias suicidas y daño auto-infringido.

4. Informe Mundial sobre la Violencia Contra los Niños de Naciones Unidas. http://www.crin.org/docs/Informe_Mundial_Sobre_Violencia.pdf

5. Somatización: se habla de somatización cuando existe una enfermedad cuya manifestación y desarrollo están relacionados con factores emocionales y sociales,

Es importante observar a niños y niñas y en caso de que se perciba alguno de estos signos, procurar un acercamiento tanto con ellos como con las y los docentes y sus familias para conocer la situación, más adelante explicaremos algunos mecanismos de acercamiento inicial.

Este acercamiento nos permite no dejar que las niñas y los niños afronten solos la violencia, ya que si un niño o niña que sufre violencia es incapaz de encontrar a alguien en quien pueda confiar y de quien pueda obtener protección, es probable que la violencia continúe. El niño o niña podría perder la esperanza de encontrar apoyo y no buscar ayuda una segunda vez. (Save the Children, 2006)



2. Detección de casos

2.1. ¿Cómo podemos enterarnos que niñas y niños sufren o han sufrido violencia?

Desde la práctica docente, los educadores o miembros de los comités escolares pueden referirse a las siguientes opciones:

Terceras personas:

Maestros, vecinos o amigos de niñas y niños.

Familiares directos:

La misma familia puede ser quien se acerque para referir alguna situación de violencia que están viviendo en su casa y que está teniendo repercusiones en niñas y niños a su cargo.

Cambios de comportamiento:

Ser sensibles y estar atentos a indicadores de situaciones de violencia, nos permiten acercarnos a niñas y niños e indagar sobre cambios en su comportamiento o situaciones particulares que hayan surgido durante las actividades y de ser necesario brindar acompañamiento.

Charla directa:

De acuerdo al grado de confianza generada por el cuidador, educador o promotor, niñas y niños pueden acercarse y referirles situaciones que les estén afectando.

A continuación se presentan algunos ejemplos de situaciones en las que la conducta de los niños/as da indicios de que pueden estar viviendo situaciones de violencia:

Pablo

Tiene 9 años y últimamente se ha alejado de sus compañeros, no juega ni come en el recreo. El maestro notó que mientras los demás juegan a la pelota, él se asusta y se pone nervioso cada vez que una pelota pasa cerca de él. Al cabo de poco tiempo el profesor también notó que sus compañeros no quieren hacer equipos de trabajo con Pablo y se burlan de él cada vez que quiere participar en clase. Su madre asiste a las reuniones de grupo, pero sabemos que trabaja todo el día y pasa poco tiempo con Pablo.

Rosa

Tiene 11 años y en el último mes ha faltado mucho a la escuela, en ocasiones llega desaliñada y en otras es muy notorio que se esmera en su arreglo personal. Regularmente Rosa participa en las clases, se lleva muy bien con sus compañeros y compañeras, aunque con los niños realiza juegos agresivos. La madre de Rosa asiste pocas veces a las reuniones y cuando lo hace, llega sin la niña y se sale antes de que la reunión termine. Las amigas de Rosa se acercaron a la maestra para comentarle que ella les mostró unas marcas que tiene en las piernas y brazos, la maestra se acercó a la niña y ella dijo que se había caído.

Felipe

Tiene 13 años, es participativo en clase, regularmente llega tarde a la escuela y no cumple con las tareas. Al inscribirse a la primaria, asistió solo a realizar el trámite argumentando que quienes se hacen responsables de él no podían ir en ese momento pero que lo harían más tarde; a la fecha tiene su documentación incompleta y sus responsables no se han presentado. La madre de un compañero de Felipe cuenta que en ocasiones se queda a dormir con su hijo porque hacen la tarea juntos. Felipe le contó a su maestra que trabaja y no vive con sus padres, vive en la casa de su tío, pero no le gusta vivir ahí porque no lo tratan bien.

Milagros

Tiene 6 años, en una ocasión el maestro observó que la niña correteaba a los niños e intentaba tocarles en sus partes privadas. El maestro habló con la niña para que dejara de hacerlo y citó a sus padres para informarles sobre la situación, pero no asistieron. Milagros dejó de realizar estos juegos, así que el maestro no insistió más en reunirse con los padres. Posteriormente el maestro la sorprendió con otras niñas mientras ella les mostraba sus partes íntimas, al notar la presencia del maestro, Milagros se puso muy nerviosa.

Después de revisar los ejemplos ¿qué criterios cree que pueden hacernos pensar que estamos frente a una situación de violencia, abuso o explotación?

Una vez detectado un caso es importante iniciar con los pasos de la ruta crítica dado lo delicadas que pueden llegar a ser las situaciones vividas por niñas y niños.

2.2. Rol del adulto ante la detección de un caso

Cualquier persona que trate y trabaje de forma cercana con niñas y niños, debe tener claro su papel como responsable de garantizar la protección ante cualquier tipo de violencia y explotación. El educador, cuidador o promotor es un puente entre niñas, niños y sus familiares, y los servicios necesarios para garantizar su bienestar y protección integral.

El primer contacto es la base para contar con las herramientas necesarias para establecer una ruta crítica; en muchas ocasiones el adulto es la persona que tiene este primer contacto con el niño o la niña, por lo que es importante que sea consciente de su rol, considerando los siguientes elementos para guiar su intervención:



Empatía:

Implica poder comprender a los demás e interactuar eficazmente con ellos. Es también, ser sensible a los estados de ánimo, modos y humores del otro. Implica poder hacerle saber a quien nos cuenta una situación adversa que comprendemos cómo se siente.

Información completa:

Tener claro cuál es la información necesaria para tener un panorama general del caso, que permita establecer posibles acciones de seguimiento.

Construir opciones:

Dada su cercanía al contexto de niñas y niños, al momento de elaborar la ruta crítica para la acción, la experiencia del adulto que está dando seguimiento al caso aporta elementos de gran importancia. En ese sentido, si el adulto no siente que cuenta con los elementos que se requieren para apoyar el proceso, ya sea porque él mismo tiene una experiencia de abuso no trabajada, o por cualquier otra causa, lo mejor será canalizar el caso a quien pueda atenderlo.

Asegurar atención:

A través del mapeo de actores es importante detectar las instancias que pueden ofrecer atención especializada al caso, establecer el vínculo con ellas y platicar sobre las opciones con el niño o la niña.

Fortalecer la relación (anclaje):

Mantener un interés legítimo en el caso que permita fortalecer la relación y confianza tanto del niño o niña y su familia.

Contención emocional:

Si bien no damos asesoría psicología, es importante que se tenga claro cuáles son los procedimientos básicos de primeros auxilios psicológicos, que permiten hacer un trabajo de contención emocional y en caso de tenerlos, solicitar apoyo a alguien del equipo que si los tenga

Seguimiento:

Una vez iniciado el proceso, el adulto debe mantener el contacto con la niña o niño para indagar cómo se siente en el proceso, ver si las acciones se están desarrollando lo o la hacen sentir segura y tomar en cuenta su opinión en todo el proceso, explicándole claramente las implicaciones de cada paso.

3. Ruta Crítica

El primer contacto es crucial para la elaboración de un diagnóstico adecuado, que permitirá establecer una ruta de atención clara.

3.1. Primer contacto⁶

Los objetivos del primer contacto son buscar que la niña o el niño sienta que se le escucha, acepta, entiende y apoya; lo que a su vez conduce a una disminución en la intensidad de su ansiedad; sirve también para reducir el dolor de estar sola o solo, por lo que es importante ser empáticos y sintonizarse con los sentimientos y necesidades del niño o la niña que nos hablan del maltrato que vive.

A sí mismo, se le invita a hablar y a escucharse sobre lo sucedido (los hechos) y dar cuenta de sus reacciones (sentimientos y actitudes) ante el acontecimiento, haciéndole saber que no tiene la culpa de lo sucedido. Es importante recordar que siempre debemos dar prioridad a la atención emocional y hacer saber al niño o la niña que si lo desean puede recibir ayuda y que no se le obligará a hacer nada que no quiera.

Cuando el niño o la niña no aceptan la ayuda o no desean comentar sobre la situación, pregunte si desea hablar con otra persona y muéstrese en la disposición de ayudar cuando lo requiera. Indague si hay un adulto responsable con quien podamos comentar la situación y establezca contacto a la brevedad posible. Es importante que el niño o la niña sepan con quién se hablará de la situación y que esto no les genere estrés. Este paso es de suma importancia y comúnmente le denominamos **identificación de red de apoyo.**

6. Tomado de Modelo de Atención Integral en los Albergues Escolares Indígenas: La Gestión desde el Enfoque de Derechos con Niños, Niñas y Adolescentes. Guía Operativa. Save the Children.

Una vez que el niño o la niña se encuentran en la disposición de comentar sobre lo sucedido, es importante decirle que queremos ayudarle, pero lo haremos sólo si está de acuerdo. Si acepta nuestra ayuda, iniciamos un proceso de indagación de la situación, enfocándonos a tres momentos: a) presente b) pasado inmediato y c) futuro inmediato.

- El **presente** hace referencia a “qué sucedió, cómo se siente, qué piensa”.
- El **pasado inmediato** remite a los acontecimientos que condujeron a la situación de maltrato y su indagación implica preguntas como: “quién, qué, dónde, cuándo, cómo”, con lo cual debemos ser muy cuidadosos, recordemos que no podemos obligar al niño o la niña a hablar de cosas que no quiere decir.
- El **futuro inmediato** se enfoca hacia cuáles son los eventuales riesgos para el niño o la niña, un análisis que nos corresponderá hacer y así prepararnos para las soluciones inmediatas.



¿Qué sí hacer? y ¿Qué no hacer?

Es importante tener en cuenta que no necesitamos conocer todos los detalles de la violencia vivida por el niño o niña, esto es tarea del Ministerio Público, o Juez (según el caso), o en caso de la terapia especializada del analista o terapeuta. Sólo es necesario escuchar lo que quiera decir el niño o niña y únicamente requerimos la información necesaria para brindar acompañamiento e implementar medidas de protección. Necesitamos brindar contención emocional para facilitar que el niño o la niña visualicen opciones o posibles soluciones.

El siguiente cuadro nos muestra una serie de recomendaciones para este primer contacto:

	Qué SI hacer	Qué NO hacer
1. Realizar el Primer Contacto	<p>SI Escuchar de manera atenta; colocándose frente a frente en un mismo nivel; haciéndole saber con todos los sentidos que se le está atendiendo.</p> <p>SI Contactar con la emoción que genera.</p> <p>SI Creer y aceptar lo que escuchamos.</p> <p>SI Obtener datos generales.</p>	<p>NO contar la historia personal.</p> <p>NO ignorar sentimientos o hechos</p> <p>NO juzgar, regañar o tomar partido</p> <p>NO reforzar comentarios pesimistas</p> <p>NO minimizar la situación</p> <p>NO pensar que el niño o la niña imaginaron la situación.</p>
2. Analizar el Problema	<p>SI Realizar preguntas abiertas.</p> <p>SI Indagar si hay apoyo de un adulto responsable.</p> <p>SI Analizar los hechos, lo que sucedió antes y lo que podría suceder.</p> <p>SI Mantener una postura objetiva ante la situación.</p> <p>SI Conocer los riesgos.</p>	<p>NO Depender de preguntas de si/no.</p> <p>NO Forzar a hablar de cosas que no quiere decir.</p> <p>NO Evitar las señales de "peligro".</p> <p>NO Insinuar que es responsable de los sucedido.</p> <p>NO Cuestionar los hechos, sentimientos y motivos.</p>

	Qué SI hacer	Qué NO hacer
3. Soluciones Posibles	<p>SI Tener varias opciones de solución.</p> <p>SI Analizar las consecuencias de dichas opciones.</p> <p>SI Examinar todos los obstáculos posibles.</p> <p>SI Determinar con qué apoyos contamos.</p> <p>SI Establecer prioridades.</p>	<p>NO Crear ideas inoperables.</p> <p>NO Permitir que se piense que no hay solución.</p> <p>NO Dejar obstáculos sin examinar.</p>
4. Acción Concreta	<p>SI Estar seguro de querer actuar.</p> <p>SI Dar un paso cada vez.</p> <p>SI Establecer metas específicas de corto plazo.</p> <p>SI Poner a salvo la vida y salud del niño o niña.</p> <p>SI Mantener comunicación con el niño o la niña con un lenguaje que pueda entender.</p> <p>SI Involucrar a los adultos e instituciones responsables</p>	<p>NO Intentar resolverlo todo con una sola acción.</p> <p>NO Confrontar al niño o la niña con su agresor.</p> <p>NO Tomar decisiones que comprometan por largo tiempo.</p> <p>NO Ocultar información al niño o niña afectado.</p> <p>NO Retraerse de tomar decisiones cuando parezca necesario.</p>
5. Seguimiento	<p>SI Hacer un convenio para mantener el contacto.</p> <p>SI Evaluar los pasos de acción.</p> <p>SI Tomar nuevas decisiones.</p>	<p>NO Dejar detalles en el aire o asumir alguien más resolverá los resolverá.</p> <p>NO Realizar un plan de acción por sí mismo</p> <p>NO Dejar la evaluación a alguien más.</p>

Documentar el caso

Para documentar el caso es importante contar con un formato que nos permita recolectar la información, si bien el primer contacto puede ser una situación no planeada y presentarse de improviso, es importante que las personas que trabajan directamente con niños y niñas, estén familiarizadas con la información que se requiere para establecer una estrategia para atención del caso, para lo cual se sugiere el siguiente formato:

Formato Casos Especiales	
La presente ficha te permite concentrar la información sobre algún caso de maltrato, abuso o explotación.	
<p>Datos de Identificación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fecha: 2. Nombre de la Escuela: 3. Colonia/Comunidad: 4. Municipio: 5. Nombre del niño o niña: 6. Edad: 7. Sexo 8. Tipo de caso (abuso físico, sexual, emocional, violencia especificar tipo, explotación laboral. Negligencia o cuidados no adecuados) 9. ¿Cómo se estableció el contacto con el caso? 	<p>Descripción del caso (cómo se da, en donde se da, con qué frecuencia)</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>Red de apoyo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estructura familiar del niño o niña (quienes integran su familia con la que vive) _____ 2. Nombre de la madre, padre, tutor o cuidador. _____ 3. Nombre y parentesco de la persona a quien el niño o la niña menciona como apoyo principal. _____ 4. Se ha comentado con alguien más la situación, ¿con quién? ¿cuál fue la respuesta? _____ 	
Riesgos:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre y parentesco de la persona que el niño o niña refiere como agresor. 2. Presencia del agresor en la rutina del niño o la niña.

Una vez que se tenga documentado el caso y, dependiendo de su gravedad, es importante comunicar la situación a la persona responsable del centro escolar, al grupo docente encargado del seguimiento de casos, o si hay establecido algún comité escolar con funciones de detección y seguimiento de casos, a quien esté a cargo de esto. Comunicar un caso de este tipo es importante para identificar las posibles alternativas de solución y determinar en conjunto las estrategias a seguir.



3.2. Análisis del problema

Finalmente después de tener información del caso y establecer la contención necesaria, nos centraremos en la identificación de soluciones, tanto para las necesidades inmediatas como para las que pueden dejarse para después, respondiendo algunas preguntas como:

- ¿Qué podemos hacer?
- ¿Qué necesitamos para realizarlo?
- ¿Quiénes nos pueden ayudar?

Al realizar la priorización de soluciones se debe tener en cuenta que el interés primordial será siempre proteger a la niña o al niño, por lo que las primeras acciones deben de estar dirigidas a poner a salvo su integridad, así como procurar que las y los adultos responsables participen en el proceso y asuman un compromiso. Un primer punto será identificar su red familiar o social de apoyo para que se haga cargo de mantener un acompañamiento para la niña o el niño.

Se debe analizar la red de apoyo que nos refirió el niño o la niña, que pueden ser sus familiares cercanos o adultos. Es importante detectar si el adulto, que será el responsable de acompañar al niño o la niña en esta situación, está preparado para asumirla. Se han dado casos en que dentro de la familia, se niegue que exista violencia, ya sea del padre o la madre. Lo anterior nos arroja el dato que esta negación impedirá que dichos adultos sean una buena opción para garantizar la protección de la niña o el niño, por lo tanto, tenemos que indagar qué otra persona adulta de confianza puede brindar protección.

También puede ocurrir que la madre, el padre o el adulto responsable de la niña o el niño presente un cuadro depresivo, o que por sus circunstancias personales no pueda garantizar el cuidado de la niña o el niño. En este caso, debemos considerar canalizarle a un tratamiento psicológico para que tenga la fortaleza de hacerle frente al problema.

En caso de que la madre, el padre o el familiar accedan a apoyar al niño o niña, lo mejor es brindarles la orientación necesaria para que sepa qué hacer, de preferencia con la asesoría de alguien con experiencia en el tema (persona especializada, organización, la Comisión de Derechos Humanos, etc).

Una vez identificadas las opciones para el caso, debemos enlistar las respuestas y responsabilidades esperadas por cada uno de los actores implicados. Estas opciones deben de ordenarse paso a paso para establecer la o las rutas de acción. Estas rutas de acción serán las que se le presenten al familiar que acompañará el caso.

Para cada una de las rutas es necesario evaluar los riesgos que se tienen, tanto para el niño o niña, como para la persona que ha identificado el caso y establecer posibles acciones para hacer frente a estas circunstancias.

Es importante no olvidar que las herramientas para este análisis son:

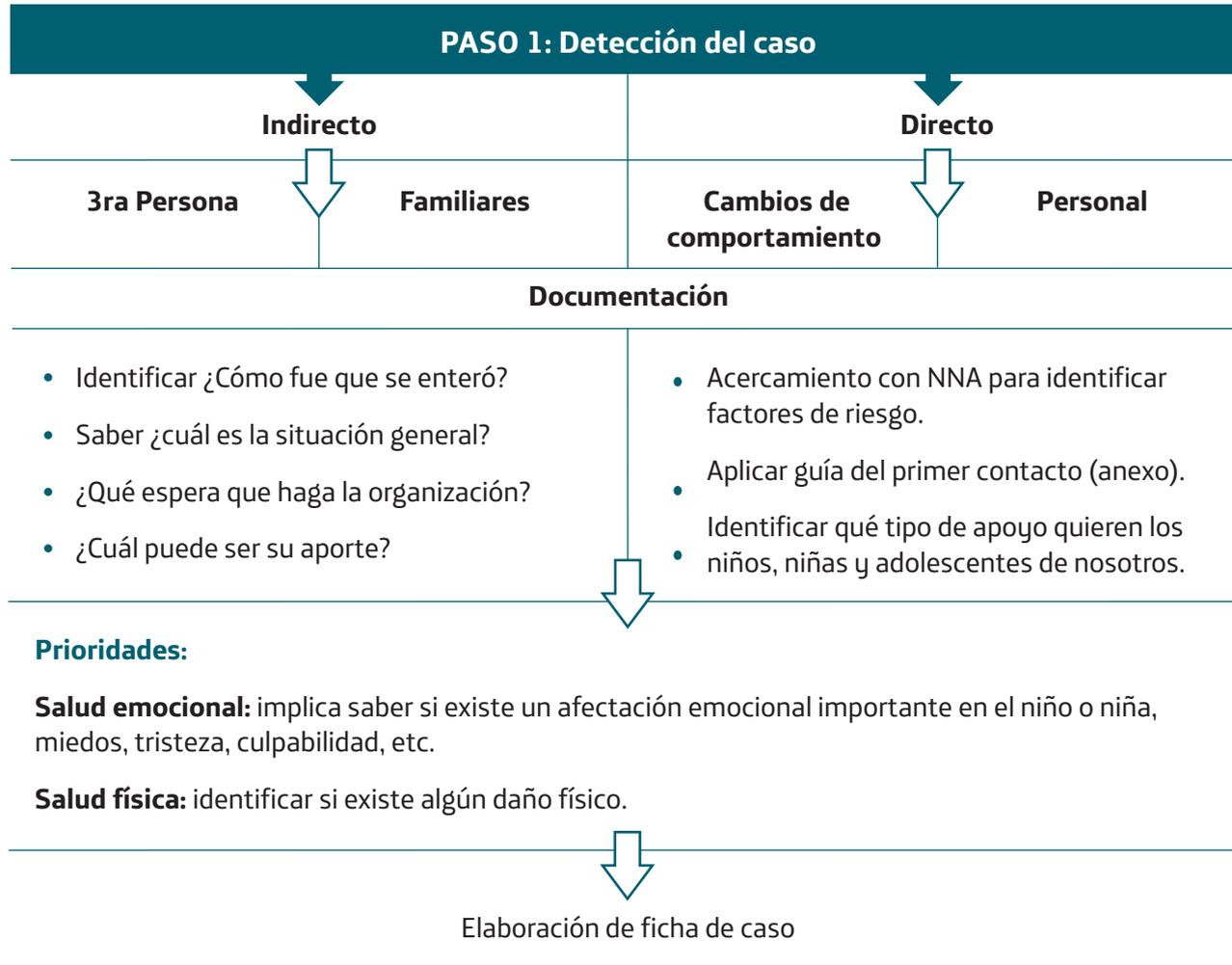
Documentación del caso
Mapeo institucional (Anexo 1)
Red de apoyo familiar
Los principios del sistema de protección basados en los principios de la Convención sobre los Derechos del Niño.

3.3. Seguimiento

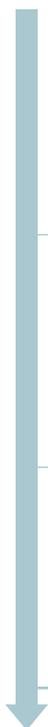
Una vez que la o el adulto responsable, en consenso con la niña o el niño, ha elegido una de las opciones debemos acompañar el proceso para asegurarnos de que:

- Los familiares que rodean al niño o la niña, reciben orientación, con el fin de que sepan manejar la situación y no re-victimizar.
- En caso de ser una experiencia de violencia o abuso sexual, se buscará apoyo terapéutico.
- En caso de que el niño o la niña y su familia deseen denunciar al adulto abusador debemos asegurarnos que una institución pueda orientarlos legalmente.

Los pasos de la ruta crítica se pueden resumir en el siguiente cuadro:



PASO 2: Análisis de la situación				
1	2		3	
Personas implicadas abuso o maltrato	Identificación de riesgos para niños, niñas y adolescentes y persona que acompaña el caso		Identificación de apoyos	
↓	↓	↓	↓	↓
- Familiar - Escolar - Otro	Niños Niñas Adolescentes	Persona que acompaña	Institucionales	Familiares
	- Agresor cercano - Miedos - Falta de apoyos familiares - Afectaciones de salud - Afectación escolar	- Amenazas - Acoso - Atentados - Personas vinculadas a un grupo delincuencia	- Mapeo institucional - Identificación instituciones y organizaciones afines	Familiar apoyo que NNA mencione.
Guía para análisis de la situación (autoridad escolar, al interior del comité, docente)				
1. Agresor implicado cercano	Si	Las acciones que se planteen tienen carácter de urgente, priorizando acciones para colocar al niño o niña, lejos del agresor.		
	No	Posibilidad de realizar acciones con mayor tiempo y en coordinación con familiares y NNA.		
2. Riesgos para niños, niñas y adolescentes	Si	Identificar de inmediato apoyos institucionales para salvaguardar a NNA.		
	No	Posibilidad de establecer a mediano plazo una ruta que permita acompañar psicológicamente y fortalecer a NNA		



3. Riesgos para equipo	Si	Se integra un reporte del caso, se identifica las instituciones de apoyo y se canaliza.
	No	Se fortalecen las redes institucionales para sacar adelante la situación del NNA ante con apoyo de otros garantes.
4. Red Familiar	Si	Se informan las opciones de acción posibles, se acompaña para dar seguridad y se empodera para enfrentar la situación.
	No	Se establecen los mecanismos para que el Estado a través de sus instituciones en este caso la procuradora del menor y la familia asuman el caso.
5. Apoyo institucional	Si	Establecer convenios y compromisos para el acompañamiento y seguimiento del caso.
	No	Elaboración de solicitudes y/o extrañamientos al municipio por incumplimiento como garante de derechos de niñas y niños.

PASO 3: Soluciones posibles

1. Estrategias para minimizar riesgos.
2. Establecimiento de soluciones para salud física y salud emocional: Gestión e identificación de instituciones para atender estos rubros con niños, niñas y adolescentes.
3. Informar al apoyo familiar de la situación y comunicar las posibles opciones.
4. Facilitar el acceso y canalizar con las instituciones u organizaciones identificadas para dar atención, en este punto se puede acompañar al familiar y a los niños, niñas y adolescentes.

PASO 4: Seguimiento

1. Contacto con las organizaciones y/o instituciones que seguirán el caso para ubicar si se está dando seguimiento.
2. Comunicación constante con el familiar a cargo para identificar como se siente con la atención recibida.
3. Comunicación con el niño o niña para conocer cómo se siente con el proceso que está llevando.

Cada uno de estos aspectos, debe ser valorado y analizado, siempre buscando el interés superior del niño y la niña, consensando con él o ella las decisiones que se tomen.

En resumen, ante la detección de casos de violencia, abuso y explotación debemos tener presente:

ATENCIÓN CENTRADA EN EL NIÑO/NIÑA.

Nuestro interés primordial será siempre proteger al niño o niña y atender a sus necesidades, asegurarnos de que las acciones a realizar pongan a salvo su integridad; así como procurar que los adultos que participen en el proceso, asuman este mismo compromiso.

ENFOQUE EN EL PROCESO EMOCIONAL.

Cuando se está enfrentando un proceso de profundo dolor, tristeza y/o enojo, el discurso suele ser incoherente y distorsionado, por lo que es necesario prestar atención a la emoción que produce y dejarla que fluya, sin intentar reprimirla.

GENERAR CONFIANZA.

Los niños y las niñas no le cuentan sus problemas a quienes los reprimen constantemente. No esperemos a tener un caso que atender para empezar a ganarnos su confianza, empecemos hoy tratando a los niños y las niñas de la forma en que a nosotros nos gustaría ser tratados.

ACEPTAR LO QUE EL NIÑO O LA NIÑA ESTÁ VIVIENDO.

No tiene que estar de acuerdo con todo lo que el niño o la niña dice, piensa y/o siente; sin embargo, es importante aceptarlo y no forzar a que cambie, pues eso provoca que el niño o la niña se sienta culpable y desesperado, nos generaría un distanciamiento y pérdida de confianza. Si aceptamos la situación del niño o la niña, nos ayudará a establecer un vínculo de confianza.

NO CONFRONTAR AL NIÑO O NIÑA CON SU AGRESOR.

Los agresores se valen de amenazas e intimidaciones para que su abuso no sea revelado; ya sean verbales o emocionales; para un niño o niña puede resultar un evento traumático el tener que acusar a su agresor frente a frente y probablemente el miedo lo obligue negar sus acusaciones.

ACTUAR CON CAUTELA.

No se ponga en riesgo ni ponga en riesgo al niño o niña, piense y analice las consecuencias de cada acción antes de realizarla. Considere lo que es mejor para el niño o la niña, sin apresurar el ritmo de su proceso, recuerde que nuestro interés primordial es el bienestar del niño/niña.

NO DAR CONSEJOS DIRECTOS.

Cada situación tiene una solución diferente porque las personas somos todas diferentes, lo que en un momento pudo funcionarle a usted, puede no funcionarle a otra persona, es mejor respetar las decisiones del niño o la niña.

SER PACIENTE.

Establezca confianza y movilice sus recursos. Tenga conocimiento de los lugares, profesionales o instituciones con los que puede apoyarse y pedir ayuda. Si los resultados no son los esperados, responda las 4 preguntas claves para replantear la situación: ¿Cuáles son sus ideas relacionadas con su dificultad o problema? ¿Qué ha hecho usted para mejorar esta situación? ¿Qué es lo que ha impedido solucionar el problema? ¿Tiene usted alguien que le ayude a solucionar su problema?

NO PROMETER LO QUE NO ES POSIBLE.

Ya que esto puede provocar que se pierda la credibilidad y la confianza.

USAR SIEMPRE UN SENTIDO DE ESPERANZA.

Oriente al niño/niña o responsable a pensar en las diferentes posibilidades con las que cuentan.

ESTABLECER UN COMPROMISO DE BÚSQUEDA DE AYUDA.

Platique con el niño o niña sobre las posibles personas o instituciones que pueden ayudarle y comprométase a ayudarle a establecer contacto con ellos y si es necesario a acompañarle durante el proceso.

SER CONSCIENTE DE QUE LA SOLUCIÓN NO DEPENDE TOTALMENTE DE USTED.

Es importante respetar las decisiones del niño/niña y la familia, cuando las personas que han vivido algún tipo de abuso y encuentran cierta estabilidad, desean conservarla, por lo que en ocasiones suspenden el proceso a la mitad del camino; el respetar estas decisiones puede evitarle tener sentimientos de frustración; recuerde que se trata de los intereses del niño o la niña, no de los propios.

Finalmente, es importante tomar en cuenta que estos procesos requieren de un seguimiento cercano hasta asegurar que la niña o el niño sientan que han sido escuchados y atendidos en su necesidad y que, de ser posible, están en una situación segura.

Bibliografía

- Alianza Internacional Save the Children (2006). Marco conceptual de los derechos humanos. En: Programación de los Derechos del Niño. Cómo aplicar un Enfoque de Derechos del Niño en la Programación (13). Disponible en: <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/polinfan/2006/area-lectura/mod-3/programacion.pdf>. Recuperado el 10 de octubre 2013.
- Naciones Unidas. Informe Mundial sobre la Violencia Contra los Niños de Naciones Unidas. http://www.crin.org/docs/Informe_Mundial_Sobre_Violencia.pdf Recuperado el 8 de marzo del 2014.
- Institute for Economics & Peace. Cost of Violence Containment, A Comprehensive Assessment of the Global Cost of Violence. Febrero 2014.
- Institute for Economics & Peace. Índice de Paz México 2013. Midiendo el grado de Paz en México a lo largo de la última década 2014. <http://www.visionofhumanity.org/#/page/indexes/mexico-peace-index> Recuperado el 8 de marzo del 2014.
- Liebel, M. (2006/noviembre). Entre protección y Emancipación. Derechos de la Infancia y políticas Sociales. En: Las Monografías del Experto 1 (1), (23). (En red). Disponible en: http://pendientedemigracion.ucm.es/info/polinfan/2007/Serie_teorica_1_UCM.pdf. Recuperado el 9 de octubre 2013.
- Lineamientos para la Atención Integral a Víctimas del Delito, Comisión Nacional de los Derechos Humanos (2010) Disponible en: <http://www.cndh.org.mx/sites/all/fuentes/documentos/Programas/Provictima/5%20PUBLICACIONES/4LINEAMIENTOS/LineamientosVictimasDelito.pdf>
- Modelo de Atención Integral en los Albergues Escolares Indígenas: La Gestión desde el Enfoque de Derechos con Niños, Niñas y Adolescentes. Guía Operativa. Save the Children.
- Poiré, R. y Poiré, F. (2012). Construcción de Espacios Libres de Violencia. En: Abriéndonos al Cambio: Programa Educativo por los Derechos la Paz y la Equidad (109-111). Save the Children en México.
- Save the Children. (2006) ¿Por qué son necesarios los sistemas de protección? Recomendaciones clave de Save the Children como Respuesta al Estudio del Secretario General de Naciones Unidas sobre la Violencia contra los Niños y Niñas. Disponible en: http://www.savethechildrendominicana.org/pdf/necesarios_sistemas_proteccion.pdf. Recuperado el 9 octubre 2013.
- Save the Children. MÁS ALLÁ DE LOS GOLPES: ¿POR QUÉ ES NECESARIA UNA LEY? Informe sobre la violencia contra los niños y las niñas. Mayo 2012. Disponible en: http://www.savethechildren.es/docs/Ficheros/519/Informe_MAS_ALLA_DE_LOS_GOLPES_v1_OK-1.pdf
- Oficina de Defensoría de los Derechos de la Infancia A.C. (2010) Marco Conceptual del Sistema. En: Sistema de Protección de la Infancia del Estado de Chiapas. Protocolo de acciones (9, 18). UNICEF: México, DF.
- Directrices sobre la Justicia en Asuntos Concernientes a los Niños Víctimas y Testigos de Delitos. Aprobadas por el Consejo Económico y Social en su Resolución 2005/20 de 22 de Julio de 2005. Disponible en: https://www.un.org/es/events/childrenday/pdf/E2005_20.pdf Recuperado el 04 marzo 2014.
- Pinheiro Paulo Sergio. Experto Independiente para el Estudio del Secretario General de las Naciones Unidas sobre la Violencia contra los Niños. INFORME MUNDIAL SOBRE LA VIOLENCIA CONTRA LOS NIÑOS Y NIÑAS. 2005.

Anexo II. SISTEMA DE PROTECCIÓN

Hacer frente a la violencia hacia niñas y niños no es una labor de una sola instancia o actor. Es importante desarrollar acciones coordinadas con todas aquellas personas involucradas en garantizar el cumplimiento y protección de los derechos de niñas y niños.

La Convención sobre los Derechos del Niño, indica que, la protección por derecho de cada niño y niña debe estar enfocada a salvaguardarlos de toda forma de violencia física o mental, descuido o trato negligente, abuso, tratos crueles o degradantes y de tortura, de las diferentes formas de abuso sexual, de explotación económica y sexual y también de las drogas. Los Estados Partes se comprometen a salvaguardar a los niños de secuestros y actividades de trata y tráfico, a brindarles protección especial en situaciones de guerra, de huida o en caso de desastres naturales y a respetar los derechos de minorías así como a no someter a ningún niño a la pena capital (art. 19-22, 30, 32-38) (Liebel, 2003).

Proteger no solo implica que las y los adultos garantes establezcan mecanismos para atender y procurar a niñas y niños, implica asumir a niñas y niños como ciudadanos e integrarlos en la planeación y ejecución de acciones de prevención. Preguntar, escuchar e incluir las propuestas de niñas y niños, es parte esencial para hablar de protección, ya que esta solo se logra cuando todas las partes de un sistema se sienten integradas en acciones para procurar el bien común.

Es importante considerar los principios de actuación de un sistema de protección, ya que al momento de detectar algún caso de violencia, es relevante actuar bajo este marco.

2.1. ¿Qué es un sistema de protección de la infancia?

Ante las diferentes situaciones de vulnerabilidad que viven niñas y niños, se requiere de la intervención del Estado y la coordinación de diferentes instituciones para garantizar su integridad y bienestar. A este mecanismo de interrelación de esfuerzos conscientes, acciones organizadas y protocolos centrados en la infancia le llamamos sistema de protección de la infancia.

Dicho sistema debe contemplar la integralidad de acciones para responder a las diferentes esferas de niñas y niños, por ejemplo: una intervención con respecto a su seguridad ante abusos dentro del seno familiar, trastocará otras esferas de su vida tales como dónde irá a la escuela, quién asumirá su tutela o cuidado, qué impacto tendrá en su entorno comunitario, etc. Es decir, la respuesta debe garantizar el bienestar de niñas y niños en todas las esferas de su vida y sus derechos.

Esta integralidad, exige acciones especializadas en diversas materias. Es imposible que un solo órgano público pudiera contar con el grado necesario de especialidad y conocimiento en las distintas áreas que se requieren. La única manera de garantizar calidad en una intervención de esta naturaleza es la acción coordinada de instituciones especializadas. Frecuentemente se requiere de una coordinación no solo horizontal entre instituciones, sino también vertical entre instancias arraigadas en distintos niveles de gobierno (Oficina de Defensoría de los Derechos de la Infancia, 2010).

Para ser eficaz debe estar articulado con la comunidad, con funciones y responsabilidades claramente definidas, recursos adecuados y buena coordinación que garantice a las y los profesores, profesionales del ámbito judicial, trabajadores sociales, profesionales de la salud y otros profesionales claves el saber cómo identificar y atender casos de violencia, el abuso y la explotación infantil. Además de asegurar que escuelas, hospitales, comisarías de policía, servicios sociales y otros espacios, tengan los procedimientos y protocolos que garanticen una ayuda profesional e inmediata a niños y niñas que han sufrido algún tipo de violencia.

2.2. Principios de un sistema de protección de la infancia.

Toda respuesta del sistema de protección y de cada una de sus partes debe estar regida por ciertos principios acordes a la Convención sobre los Derechos del Niño.

1. Interés Superior del Niño:

Implica que toda acción por parte del Estado, vía servidores públicos o de sociedad civil y adultos en general debe atender de manera prioritaria las necesidades y el bienestar del niño y niña. Al determinar cuál es el Interés superior del niño también es importante incluir el principio de participación (Alianza Internacional Save the Children, 2006).

2. Participación:

Parte de reconocer que niñas y niños tienen derecho a opinar y ser tomados en cuenta en los asuntos que les afectan directamente, lo que implica que cada acción que se realice para su protección, debe haber sido consultada con niñas y niños.

Para esto es necesario que las personas responsables de acompañar o dar respuesta ante un caso de violencia, estén conscientes de lo que implica escuchar verdaderamente las necesidades de viva voz de niñas y niños, y poder contar con la información suficiente para poder ponderar en caso de que exista una diferencia entre una respuesta o acción necesaria como parte de los procedimientos seguimiento y el deseo y decisiones de niñas y niños. Antes de una situación así la decisión que se tome no deberá violentar de ninguna manera la integridad de niñas y niños. Por ejemplo, ante una situación de abuso sexual una niña puede no querer ser sometida a una revisión ginecológica, en este caso se deberá buscar si existen otras alternativas para conseguir la información necesaria, de no existir soluciones alternativas, la persona encargada de dar el acompañamiento emocional tendrá que informar, explicar, de manera clara y empática la importancia del procedimiento para su bienestar y aportar elementos para generar confianza.

3. No discriminación

Desde este principio una respuesta no puede hacer distinción por ningún motivo. La discriminación puede darse a través de leyes, actitudes institucionalizadas, acción o inacciones por parte de quienes tienen que garantizar los derechos de niñas y niños.

También implica el reconocimiento de que la infancia tiene características estructurales que la diferencian de las y los adultos y esto implica un trato diferenciado para resguardar su igualdad en cuanto a acceso a derechos y justicia la justicia (Oficina de Defensoría de los Derechos de la Infancia, 2010).

4. Supervivencia y desarrollo

El bienestar de niñas y niños en el total de sus esferas de vida es la base de este principio. Entendiendo el desarrollo como un concepto integral que demanda la consideración de aspectos físicos, cognoscitivos, emocionales, sociales, culturales y espirituales. En este sentido, el personal a cargo de un caso, deberá tener una visión integral de lo que implica atender todas las esferas del desarrollo. Un ejemplo de lo anterior sería que no se podría pensar en la separación temporal de un niño de su familia sin atender también los derechos de educación y salud del niño (Oficina de Defensoría de los Derechos de la Infancia, 2010).

2.3. Actores y acciones locales y comunitarias para la protección de niñas, niños y adolescentes.

Como se mencionó, un sistema de protección implica la suma de actores para garantizar la seguridad y bienestar de niñas y niños. Si bien la noción de un sistema de protección es muy amplia, es muy importante que las personas que tengan contacto directo con niñas y niños identifiquen a los actores clave para facilitar acciones ante contingencias. Se pueden diferenciar cuatro tipos de figuras:

Instituciones Estatales de Impartición de Justicia⁸:

Es donde se da aviso o se recurre para obtener medidas para cuidados y atenciones, para la investigación. Aquí tenemos al Ministerio Público con las fiscalías especializadas: del menor y la familia, de la mujer, del migrante etc.

Instituciones Estatales de Defensa de Derechos:

Comisión Nacional de Derechos Humanos, Comisión Estatal de Derechos Humanos, CONAPRED.

Instituciones de Asistencia:

Implica autoridades de salud, educación y servicios. En toda intervención del Estado serán las autoridades asistenciales las requeridas para garantizar el sano desarrollo del niño. Por ejemplo, la Procuraduría del menor y DIF.

Organizaciones no gubernamentales:

Existen diferentes organizaciones que se dedican a ofrecer servicios especializados para casos particulares de abuso sexual y violencia.

Para obtener una mejor guía de quienes son estos actores a nivel local se recomienda hacer un mapeo institucional. Este mapeo implica tener el nombre de alguna persona clave de la institución, datos de

8. Ver anexo III Papel del Estado ante un caso de violencia o abuso.

contacto, teléfono, dirección y una descripción de los servicios que ofrece. A continuación se presentan algunos datos que es importante recabar⁹ y que forman parte del formato de Mapeo Institucional:

Datos de Identificación de la instancia:

Nombre de la instancia
Nombre del contacto o encargado
Dirección
Teléfono y Correo electrónico

Información de Servicios:

Tipo de servicios
Horarios de atención
Días de servicios
Costos
Requisitos

Como parte del mapeo es necesario verificar la calidad del servicio y atención de las instituciones hacia niños o niñas, esto a través de visitas directas a los espacios y charlas con las personas responsables, identificando que los procedimientos se garanticen la seguridad e integridad de niñas y niños.

9. Anexo I se encuentra un formato para Mapeo Institucional.

Anexo III.

PAPEL DEL ESTADO ANTE UN CASO DE VIOLENCIA O ABUSO¹⁰

Las instituciones del Estado deben tener claro que existen derechos dentro de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos¹¹ estipulados en su artículo 20 apartado C, que respaldan a cualquier persona que ha sido víctima de algún tipo de delito incluyendo a niñas y niños y que a su vez establecen tareas y estándares mínimos de acción:

Atención médica y psicológica de urgencia

- Que se les proporcione gratuitamente atención médica y psicológica de urgencia en cualquiera de los hospitales o centros de salud públicos, cuando presenten lesiones y enfermedades o traumas emocionales provenientes del delito.
- No ser exploradas físicamente, ni someterse a ningún estudio, examen, análisis peritaje, si no lo desean, quedando estrictamente prohibido cualquier acto de intimidación o fuerza física para este efecto.
- Que la exploración y atención médica, psiquiátrica, o de cualquier tipo, esté a cargo de personal de su mismo sexo, cuando lo solicite, y que un familiar o persona de confianza esté presente.
- Recibir gratuitamente tratamiento postraumático para la recuperación de su salud mental.

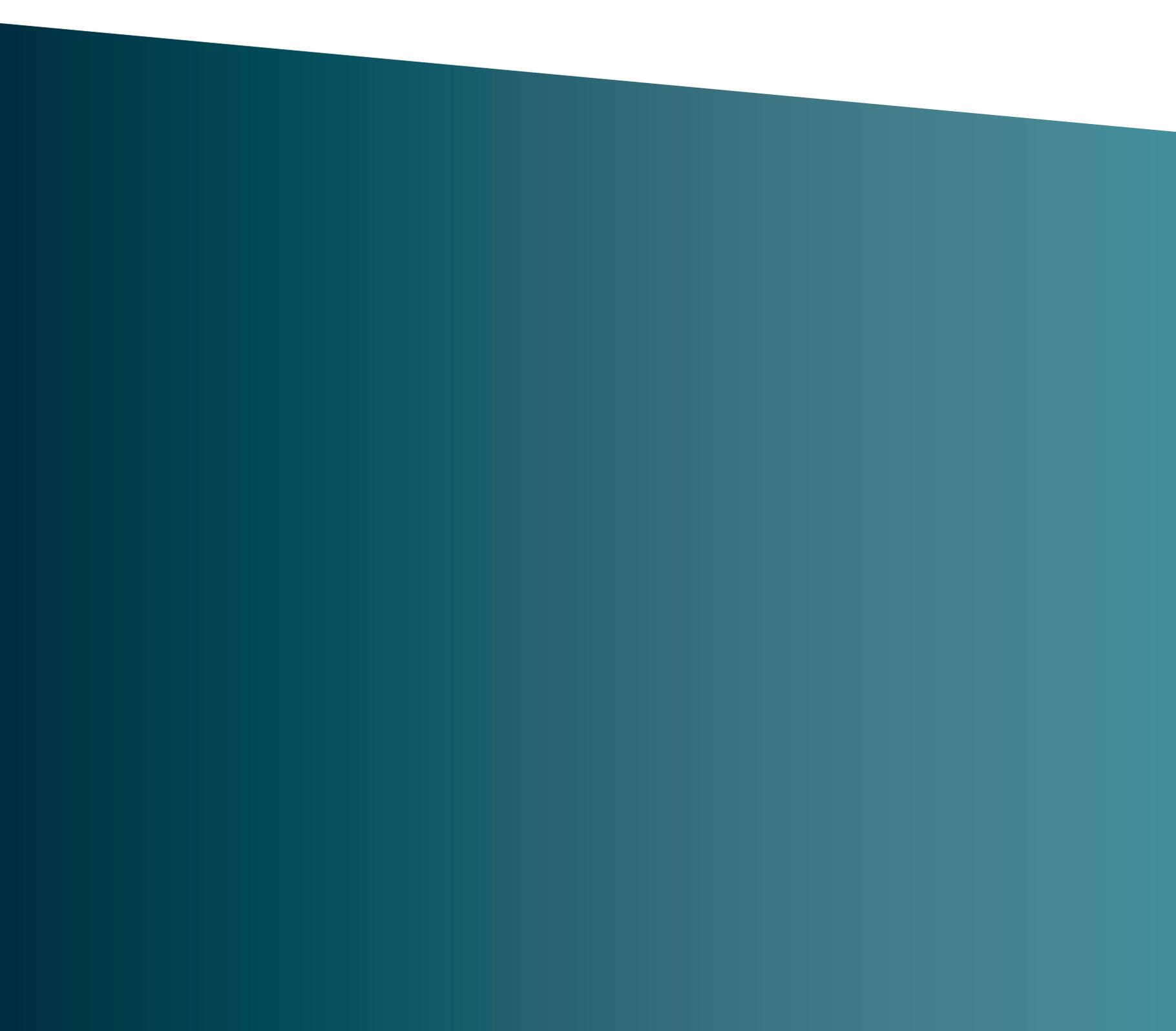
10. Tomado de Lineamientos para la Atención Integral a Víctimas del Delito, Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

11. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su Artículo 1o. estipula que todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, en este sentido es importante tener presente lo estipulado en los artículos relacionados con la protección de niñas y niños en los artículos 19-22, 30, 32-38 de la Convención sobre los Derechos del Niño.

Asesoría jurídica y otros derechos

- Que se les proporcione este tipo de asesoría con el fin de denunciar el delito ante el Agente del Ministerio Público, además de que se les procure justicia de una manera pronta, gratuita e imparcial.
- Que les informen oportunamente sobre sus derechos.
- Recibir las pruebas requeridas para acreditar el delito y la probable responsabilidad de los delincuentes; el trámite para hacerlas valer, y la trascendencia legal de cada una de las actuaciones, desde el inicio del procedimiento penal hasta su conclusión y después de éste, inclusive.
- Recibir asesoría jurídica, asistencia y acompañamiento en todos los actos del procedimiento en que deban intervenir para la defensa de sus derechos.
- A la reparación del daño en los casos en que sea procedente, siendo obligación del Ministerio Público su solicitud.
- Que el Agente del Ministerio Público le informe sobre el desarrollo del procedimiento penal, sus alcances y contenidos.
- Que el Agente del Ministerio Público y sus auxiliares les presten sus servicios en un marco de legalidad, basados en la honradez, lealtad, profesionalismo, eficiencia, eficacia y diligencia; absteniéndose de cometer cualquier acto u omisión que cause la suspensión o deficiencia de la atención, abuso o ejercicio indebido de la autoridad y sobre victimización.

- Que el Agente del Ministerio Público garantice su protección, así como la de testigos y otras personas involucradas.
- Que el Agente del Ministerio Público se abstenga de hacer pública su identidad y que se mantengan bajo reserva sus datos personales.



MÉXICO 2013

