

Investigación para CECODAP

Evaluación del Funcionamiento del Sistema de Protección de niños, niñas y adolescentes (NNA) en el Área Metropolitana de Caracas, a partir de la dinámica establecida entre los órganos administrativos del sistema de protección (CMDNNA y CPNNA) y los programas de atención que se desarrollan en cada municipio.

(Octubre 2018)

Investigadora: *Angeyeimar Gil*

Asistente de Investigación: *María Victoria Fermín*

Transcriptores Ayudantes: *Carlos Lara y Diego Casanova*

Índice

Justificación.....	3
Aspectos Metodológicos.....	8
Programas de atención y su importancia para el Sistema de Protección de NNyA.....	13
Programas de Atención.....	17
Una Evaluación con Enfoque de Derechos.....	21
Resultados.....	29
Características de la Muestra	29
Categoría Recepción del Derecho.....	32
Contexto Financiero.....	71
Capacidad Institucional (administrativa, técnica, política e institucional).....	74
Categoría Acceso a la Información y Participación de NNyA y OSC.....	80
Categoría Acceso a la Justicia.....	82
Categoría Igualdad y No Discriminación.....	84
Conclusiones.....	90
Recomendaciones finales.....	96
Bibliografía.....	98
Anexos.....	100
Cuadros de Códigos	100
Instrumento de Entrevista a responsable de Consejos de Derecho de NNyA.....	101
Instrumento de Entrevista a responsable de Consejos de Protección de NNyA.....	103
Instrumento de Entrevista a responsable de Programas de Atención.....	105
Instrumento de Entrevista a Usuario/a de Programas de Atención.....	107

Justificación

Venezuela vive una crisis económica, social, política y cultural prolongada en el tiempo, que ha generado importantes cambios en la dinámica de vida de su población, y que ha afectado todos los ámbitos de la vida humana de sus ciudadanos. Cuando en un país hay una crisis, siempre hay grupos de la población que se ven más afectados por sus condiciones particulares como grupo. Este es el caso de la infancia y la adolescencia, como grupo social que se encuentra en pleno desarrollo, y que requiere de la atención y protección. Pero adicionalmente porque son dependientes económicamente de los adultos responsables. Estas características, común para todo ser humano con menos de 18 años de edad, los convierten en una población vulnerable. La vulnerabilidad que se le asigna a la infancia y a la adolescencia, debe ser comprendida por los Estados y por la Sociedad como una situación pasajera, porque en la medida que van creciendo, deben ser menos dependientes, más responsables y autónomos, hasta lograr una autonomía completa. Sin embargo, esto solo será posible, si desde el Estado, la Familia y la Sociedad se le brinda a los niños, niñas y adolescentes (NNyA) una protección integral.

La Ley Orgánica para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes (Lopnna) desde su promulgación en el año 2000, estableció las pautas sociales para la consecución de un conjunto de medidas y mecanismo que permitan la garantía de los derechos humanos de los NNyA. Fue el resultado del esfuerzo titánico de las Organizaciones de Sociedad Civil (OSC), del Estado y de muchos actores interesados y vinculados con las formas existentes de atención a la infancia para ese momento y que apostaban a un cambio radical en la forma de ver, comprender y atender a los NNyA. Con la vigencia del nuevo marco jurídico se comenzó a promover el nuevo paradigma que planteaba la Protección Integral hacia los NNA. Desde ese momento debe pensarse en la infancia con base en los principios de prioridad absoluta, interés superior del niño, entender a los NNyA como sujetos de derechos, partiendo de la igualdad y no discriminación y la participación como un derecho y proceso para garantiza su ejercicio ciudadano, con miras a garantizar efectivamente su proceso de Supervivencia, Desarrollo, Protección y Participación hasta que sean hombres y mujeres independientes y dejen de ser población vulnerable.

La LOPNNA ya cumplió 18 años. Ha sido modificada en dos oportunidades la primera con modificaciones importantes en aspectos estructurales y administrativos del Sistema Nacional para la Protección de los NNyA y en la segunda realizando cambios sustantivos en el ámbito de la responsabilidad penal del adolescente. Sin embargo, a pesar del tiempo de vigencia de la ley y de ambas modificaciones el Sistema de Protección Nacional, aún no se ha convertido en una red de organismos y programas, coherentes y engranados para lograr la protección Integral de la infancia y adolescencia. La brecha que existe entre lo que establece la ley y la realidad de los NNyA es muy amplia, y lo podemos corroborar con el estudio de las estadísticas que existen sobre las diversas realidades que afectan a los NNyA.

Cabe destacar las limitaciones existentes en Venezuela para tener acceso a datos estadísticos oficiales, razón por la que distintas organizaciones de la Sociedad Civil y universidades se han dedicado a realizar investigaciones y estudios que muestren las realidades que afectan a los venezolanos. En esos resultados podemos visualizar el deterioro de la calidad de vida de los NNyA y los distintos derechos que se ven amenazados y/o vulnerados por la dinámica social, económica y política del país.

La encuesta de Condiciones de Vida ENCOVI 2017 nos muestra la realidad de los niveles de pobreza en el país, según los distintos mecanismos de medición, aunque todos coinciden en el aumento importante la pobreza en la población. Por ejemplo, desde el método de Línea de Pobreza se pasó de un 48,4% de población pobre en 2014 a 87% en 2017 con un aumento constante en los años intermedios. Si el análisis se realiza con base en el método integrado que supone el de Necesidades Básicas Insatisfechas y Línea de pobreza juntos, los No Pobres pasaron de ser el 44% de la población en 2014 al 11,2% en 2017 y en el caso de la pobreza reciente, se pasó de 33,1% en 2014 a 56,2% de venezolanos con pobreza reciente en 2017. Desde 2013 en Latinoamérica se utiliza el método multidimensional y con este método Venezuela pasa de una pobreza de 41,3% a 51,1% de la población que vive en esta condición. (Encovi, 2017).

En el ámbito de los derechos sociales y económicos, vale la pena revisar el reciente informe publicado por Provea donde se muestra el deterioro en derechos tan relevantes para el desarrollo de los NNyA como la Educación y la Salud. Por ejemplo, para el año 2015 la matrícula escolar en Venezuela incluyendo educación inicial, primaria y educación media

era de 7.348.935 estudiantes según la memoria y cuenta del Ministerio para el Poder Popular de Educación (MPPE), en el periodo escolar 2016-2017 esa matrícula bajó a 7.446.515, según nota de prensa del MPPE en enero 2017, lo que supone una disminución de 432.023 estudiantes y siete meses después en agosto de 2017 informan que la matrícula terminó en 7.195.335 estudiantes, mostrando una reducción de 251.180, que según analizan en este informe representan una reducción mensual de 35.000 estudiantes aproximadamente, sin que haya una justificación o explicación por parte del encargado del MPPE. (Provea, 2017).

En relación con el derecho a la salud encontramos que desde 2015 se inició un proceso de desmejora de la atención en salud relacionado con el desabastecimiento de medicinas, la pérdida de personal capacitado que decidió migrar y la caída de los servicios públicos de salud por falta de implementos, materiales y medicina. Según el Fondo de las Naciones Unidas para la Población (UNFPA) Venezuela subió al primer lugar de embarazo adolescente, con una tasa de 95 embarazos por cada 1000 mujeres. “Los Números son alarmantes. En comparación con naciones menos desarrolladas, Venezuela figura entre los países con los índices más altos del mundo. La tasa de fecundidad adolescente es equiparable con la de África Subsahariana”¹ (Provea, 2017). El mismo informe de Provea indica que en el Hospital Universitario de los Andes en 2017 hasta el mes de julio murieron 100 recién nacidos por infecciones intrahospitalarias. Sobre este particular en el informe Somos Noticia 2017 elaborado entre Cecodap y el Observatorio Venezolano de Violencia que tiene como base de información las noticias de prensa publicadas en 30 periódicos impresos, el mismo arrojó que en 2017 murieron 270 NNyA por contaminación intrahospitalaria. También informó la muerte de 92 NNyA por falta de medicamentos y que 205 NNyA murieron por desnutrición. (Cecodap/OVV, 2018).

Este último dato se une a la alarma encendida en los últimos tres años sobre el crecimiento exponencial de la desnutrición infantil, lo que ha cobrado la vida de muchos NNyA y mantiene en deterioro de salud y de su desarrollo a muchos NNyA. El informe ofrecido por Caritas en abril 2017², refleja que 54% de los niños y niñas evaluados tenían algún grado de

¹ Cita del Informe Estado de la Población Mundial 2017 del Fondo de las Naciones Unidas para la Población (UNFPA).

² Monitoreo de la situación Nutricional de niños menores de 5 años. Abarcó los Estados Vargas, Miranda, Zulia y Distrito Capital. Con una evaluación efectiva de 1069 registros antropométricos, 444 encuestas familiares, 32 parroquias monitoreadas de los 12 Municipios que se incluyen en los 4 estados atendidos.

déficit nutricional. De estos 3% era severa, 8% moderada, 16% leve y 27% estaban en riesgo de desnutrición porque mostraban signos del inicio de deterioro.

En relación con la violencia, el informe de Cecodap y OVV muestra que en 2017, 1.134³ NNyA fueron víctimas de homicidios; 4.852 de violencia estructural, relacionada con empobrecimiento, crisis institucional, inflación y desabastecimiento; 349 por violencia institucional perpetrada por funcionarios de seguridad del Estado; 614 por violencia familiar que incluye cualquier tipo de violencia entre los miembros de la familia, incluye abuso, negligencia y/o explotación; 314 víctimas de violencia sexual y 34 NNyA murieron por suicidio, entendido como una violencia auto infligida. Este último es un dato relevante y de suma importancia que debe llamar la atención. En los informes anteriores de Cecodap no aparecía como registro, por su poca o inexistente presencia en noticias publicadas en los medios de comunicación.

Estos datos son la muestra clara del nivel de riesgo y desprotección al que están expuestos los NNyA en Venezuela, en virtud de lo cual resulta necesario contar con un Sistema Nacional para su Protección, con músculo y capaz de darle respuesta a todas estas situaciones de la que son víctimas los NNyA, debe tener ese SPN la capacidad de brindar alternativas y una protección real en caso de amenazas o violaciones a los derechos tanto colectivos y difusos como individualmente considerados.

En el artículo 118 de la Lopnna se establecen los medios que van a permitir que el SNP pueda lograr sus objetivos, entre estos incluye políticas públicas, programas y proyectos para la atención de los diversos derechos de los NNyA, así como los recursos financieros necesarios, entre otros. El mismo artículo establece que “El Estado y la sociedad tienen la obligación compartida de garantizar la formulación, ejecución y control de estos medios...” (Lopnna, 2015).

Por su parte, el artículo 124, con carácter indicativo establece doce (12) tipos de programas que deben ser creados por el Estado y las OSC, para ofrecer las alternativas para proteger y/o restituir los derechos de la infancia y adolescencia. Entonces, los programas de atención se convierten así en la posibilidad real de una protección y atención, cuando se presentan amenazas o vulneración de derechos. Además de ser el espacio de realización final de

³ Datos de los registros del Observatorio Venezolano de Violencia.

cualquier atención que brinde el principal órgano administrativo del SPN receptor de denuncia y más cercano a la comunidad como lo es el Consejo de Protección de NNA, que existe por ley en cada Municipio del país. De allí que cobren tal nivel de importancia “los programas” para considerar que un SPN está cumpliendo su papel de garantizar una Protección Integral.

En este sentido parece pertinente, si queremos evaluar el funcionamiento del SNP, poner la lupa en los programas de atención entendidos estos como un “plan desarrollado por personas naturales, jurídicas o entidades de atención, con el objeto de proteger, atender, capacitar, fortalecer los vínculos familiares, lograr la inserción social, entre otros, dirigidos a garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes” (Lopnna, 2015).

Es así como nos planteamos realizar una evaluación del actual estado del Sistema para la protección de NNyA, identificando la relación que se da entre los programas de atención que existen en cada municipio y los órganos administrativos del SPN, es decir los Consejos de Protección de NNyA (CPNNA) y los Consejos Municipales de Derechos de NNyA (CMDNNA).

Si bien, esta intención resulta de importancia para conocer la realidad de atención en Venezuela del SNP, la misma debió ajustarse a la realidad económica y social del país, y la disponibilidad de recursos, ya que la posibilidad de dirigir a un equipo investigador al interior del país supone un gasto muy elevado de recurso, sin las certezas de lograr en tiempos delimitados los viajes requeridos, por la situación actual del transporte terrestre y aéreo en el país. En este sentido, se optó por realizar una investigación centrada en el área metropolitana de Caracas. Obteniendo como objetivo general de la investigación: **Identificar la eficacia y pertinencia de los programas de atención existentes en los municipios del Área Metropolitana de Caracas y su incidencia en la protección integral de los derechos de los NNA, en su relación con los órganos administrativos del sistema de protección municipal.**

Objetivos específicos:

1. Conocer los programas de atención, protección, promoción o difusión de los derechos de los niños, niñas y adolescentes registrados y financiados por los

Consejos Municipales de Derechos de NNA, de los municipios del Área Metropolitana de Caracas.

2. Identificar la pertinencia y efectividad de los programas existentes en los municipios del Área Metropolitana de Caracas y su relación directa con los requerimientos de atención a las diversas situaciones que se presentan en los Consejos de Protección de NNA de cada municipio.
3. Evaluar la eficacia y pertinencia de los programas de atención, protección, promoción o difusión de derechos de NNA existentes en los municipios del Área Metropolitana de Caracas.
4. Identificar las necesidades de programas para la atención, protección, promoción y difusión de los derechos de NNA de los municipios del Área Metropolitana de Caracas, según las situaciones atendidas en cada Consejo de Protección.

Aspectos Metodológicos

Sobre el Diseño y Método

Esta investigación, tal como se señaló con anterioridad, busca conocer y comprender con detalle una realidad existente, que determina o influye en la profundización o superación de las distintas formas de violación o amenaza a los derechos de los NNyA. Por lo que no solo se busca obtener datos y/o números, sino que, obteniéndolos, podamos aproximarnos a conocer porque son esos los números y no otros, en este sentido, la posibilidad de tener un resultado exitoso que de cuanta de estos dos aspectos, supone una investigación con base en dos tipos de métodos, el cuantitativo que nos indicara el número de programas existente, la cantidad de personal con el que cuenta y sus capacidades de atención, pero también debemos darle atención al aspecto cualitativo, a las opiniones de quienes, haciendo realidad la atención de los NNyA, conocen con mayor detalle y rigurosidad el porqué de las distintas situaciones que se presentan, además de cuáles serían las opciones para superarlas, mejorarlas o cambiarlas. De allí que nos planteemos una investigación de carácter mixto. El *multimétodo* es la aplicación combinada de dos métodos⁴ que históricamente fueron antagónicos, pero que, sin embargo, en la actualidad a tomado

⁴ Eduardo Bericat. La Investigación de los métodos cuantitativo y cualitativo en la Investigación Social. 1998

relevancia, en tanto dan cuenta de realidades en las que vale tanto lo numérico como lo descriptivo y dan cabida a lo heterogéneo de las realidades sociales. Sin embargo, el predominio será lo Cuantitativo, de allí que el instrumento de recolección de datos será una entrevista semiestructurada que será aplicada en el campo y apoyado por la investigación documental, combinación que permitirá describir la situación actual del SNP y de los programas que lo integran.

La investigación será de carácter no experimental, en tanto no habrá control o manipulación sobre variables⁵, por el contrario, se hará una observación del fenómeno en su ambiente natural. Por el tiempo de duración de esta investigación, el cual fue de Septiembre a Octubre, y la recolección de datos supuso una visita, máximo dos a cada organismo administrativo del SNP o al Programa de Atención, la investigación es Transversal⁶.

Esta investigación, como se planteó anteriormente, busca identificar en qué condiciones se encuentra el SNP, haciendo énfasis en los programas existentes y las condiciones en las que cumplen sus funciones, en virtud de lo cual se determinan como sujetos de estudios, los CPNNA como los órganos administrativos receptores de denuncias de violaciones y/o amenazas de los derechos de NNyA en cada Municipio, a través de los cuales es posible conocer la prevalencia de derechos vulnerados y en este sentido, identificar cuáles serían entonces los principales programas de los que debería disponer el SNP para la protección integral de los NNyA. Así mismo, se constituyen en objeto de estudio los CMDNNA, como los órganos administrativos llamados legalmente a diseñar un plan municipal para la protección de los NNyA, crear, financiar programas y/o entidades de atención para la población de NNyA del Municipio y divulgar y promover los derechos de los NNyA, en este sentido, son quienes mejor conocen los programas disponibles en cada municipio y disponen de la información exacta relacionada con la disponibilidad de presupuesto para los sistemas municipales de protección y para el financiamiento de programas. Adicionalmente, se agregan como sujetos de estudio los responsables de programas y los usuarios de esos programas, como la base para esta investigación.

⁵ Hernández, Fernández y Batista. Metodología de la Investigación. 2010

⁶ Ídem

Sobre la Muestra de la Investigación

La investigación se realizó en los cinco (05) municipios que conforman el área metropolitana de Caracas. A saber, Chacao, El Hatillo, Baruta, Sucre y Libertador, por ser los de mayor cercanía y acceso al equipo investigador y por condensar una población de importancia en la zona central del país. En este sentido, se aplicaron los instrumentos diseñados en cada CPNNA y CMDNNA de cada uno de los municipios a excepción del Municipio Bolivariano Libertador, por la negativa de sus coordinadores a responder el instrumento, y se seleccionaron según la disponibilidad de programas por municipio entre 2 y 6 programas para ser entrevistados a razón de un responsable y un usuario por municipio (en algunos casos por la dinámica de las entrevistas se entrevistaron hasta dos usuarios por programas). En el caso de los CPNNA se entrevistaron 4 personas, una por municipio (Chacao, Baruta, Hatillo y Sucre); en relación a los CMDNNA se obtuvieron entrevistas, una por municipio (Chacao, Baruta, Hatillo y Sucre). La entrevista a los programas varió, según la disponibilidad. Debemos destacar que para el diseño de la investigación se había planteado una escogencia de programas a evaluar, según las categorías de derechos (Supervivencia, Desarrollo, Protección y Participación, a razón de un programa por categoría). Sin embargo, al conocer por medio de las entrevistas a los organismos administrativos, la realidad de programas por municipio, decidimos modificar esta forma de selección. En este sentido, tomando en cuenta la información suministrada por los CPNNA, resultó más interesante para los objetivos de esta investigación seleccionar a los programas más utilizados por los Consejeros de Protección para dictar las medidas de protección. También serán así los programas que dan respuesta real a los derechos más vulnerados en cada municipio. En este sentido, se muestra un cuadro indicando cantidad de entrevistas realizadas.

Debemos indicar también que, en el caso del Municipio el Hatillo, solo se reportaron dos programas en funcionamiento que fueron los entrevistados, lo que disminuyó la proporción en relación con el resto de municipios estudiados. Por su parte, en el caso de Chacao solo logramos incluir en el estudio tres programas, y debemos mencionar que solo uno de ellos es referencia para los CPNNA y las medidas que dictan, pero ahondaremos sobre esto en el análisis de los resultados. En el resto de municipios logramos el mínimo que habíamos planificado de 4 programas y solo en dos superamos este número. En

necesario indicar que de cuatro programas que tuvimos la intención de entrevistar dependientes del Consejo Nacional de los Derechos de NNyA (Idenna), solo tuvimos acceso a uno, al resto no logramos incluirlos en el estudio, ya que el Director General de programas indicó “no sabemos a dónde va a parar esa información”. Permitiendo solo el acceso para aplicar los instrumentos a un programa de carácter ambulatorio.

Municipio/Entrevistados	CPNNA	CMDNNA	Programas	Usuarios
Chacao	Consejera Principal Luz Alba	Presidente Encargado Rubén Loaiza	1. Salud Chacao 2. Ambar 3. Grandes Mini Chef	1. Usuaría Adulta 2. Usuaría Adolescente 13 años 3. Usuario niño 10 años
Baruta	Coordinadora Carolina Lugo	Presidente Luis Sotillet	1. Salud y Familia 2. Todos Pueden 3. Fundación Tabú 4. Villa de los Chiquiticos 5. Profam	1. Usuaría Adulta 18 años 2. Usuario niño 11 años 3. No se entrevistó Usuarios 4. Usuaría Adulta
Hatillo	Consejera Principal Melissa Hernández	Presidenta Belén Vallenilla	1. Caif 2. Asoprohogar	1. Usuaría Adulta 2. Usuario adolescente 17 años
Sucre	Consejero Principal Nelson Villasmil	Adjunta a la Presidencia Desiré Valera	1. Capas 2. Neurodesarrollo Venciendo Fronteras 3. Abansa mi refugio 4. Profam Comunitario 5. Fundación Luz y Vida 6. NutriFamilia	1. 2 Usuarios adultos. 1 usuario niño 10 años. 2. Usuaría adulta 3. 2 usuarias adolescentes 12 y 13 años 4. Usuaría Adulta 5. No se entrevistó usuario 6. Usuario Adulto
Libertador	No se obtuvo entrevista. Se conversó con la Coordinadora Dora Arrais	No se obtuvo entrevista. Se conversó con la presidenta Zaida	1. Comunidad Terapéutica Edad de Oro 2. Patio abierto Don Bosco 3. Hogar Bambi 4. Fondenima	1. Usuario Adolescente 15 años 2. 2 Usuarios Niña y Niño 3. Usuaría Adolescente 15 años 4. Usuaría Adulta

Sobre la Técnica e Instrumento de Investigación

El instrumento y técnica utilizados para la obtención de los datos fue una entrevista presencial con un cuestionario semiestructurado, que fue construida, posterior al diseño de una matriz de indicadores con enfoque de derechos de la cual ampliaremos detalles más

adelante, que permitiera cumplir con el objetivo de la investigación y con los parámetros internacionales para evaluar el funcionamiento de los Sistemas Nacionales de Protección.

Se diseñaron cuatro instrumentos distintos, según el sujeto de estudio que debíamos entrevistar. Así, obtuvimos una entrevista dirigida a los responsables de los CMDNNA, una para los Consejeros de Protección, una para los responsables de los programas seleccionados y otra para los usuarios de los programas seleccionados. Los instrumentos contienen preguntas de carácter cualitativo y cuantitativo en todos los casos.

La entrevista semiestructurada la hace más flexible, permite a pesar de utilizar un guion previo que, en el transcurso de la entrevista, se realicen preguntas relacionadas con las respuestas del informante, que suelen ser abiertas y de reflexión. De allí que permite abarcar más y con mayor profundidad los temas de interés. Entendemos la entrevista como un espacio de encuentro entre dos o más personas que permite “una comunicación y construcción conjunta de significados respecto a un tema”. (Janesick, 1998 en Sampieri, 2010).

Sobre el procedimiento para la investigación

La posibilidad de tener acceso a los informantes de los órganos administrativos y los programas de atención, se vio favorecida por la experiencia de más de 10 años dentro del sistema de protección de los investigadores, lo que abrió puertas y facilitó el establecimiento de citas para aplicar los instrumentos. Adicionalmente, la carta de presentación de la institución que promueve la investigación fue un factor determinante en la mayoría de los programas para que los investigadores recibieran una atención especial y una disposición afectiva y positiva por parte de los entrevistados. Sin embargo, en el caso de los programas adscritos al Idenna, y los órganos administrativos del Municipio Bolivariano Libertador, el resultado fue opuesto, lo que podemos interpretar como una posición en la que prevalece la necesidad de pedir autorizaciones a superiores para ofrecer información del desempeño de las funciones como integrantes del SPN, aunque debemos aclarar que la información que se solicita en la entrevista, debe ser de carácter público y divulgada para acceso público, ya que son los datos que sirven de base a cualquier diagnóstico o investigación que permita el diseño y estructuración de políticas públicas.

En este sentido, las entrevistas a los órganos administrativos se realizaron sin mayores contratiempos. En el caso de los programas, si bien manifestaron la disposición para la entrevista, costó concretar días de encuentros por las diversas responsabilidades que poseen. Sin embargo, el cuadro mostrado con anterioridad permite ver que se lograron realizar las entrevistas que estaban planificadas al momento de diseñar la investigación.

Luego de concretar cada cita, que se realizó con jerarquía, dando prioridad a los CPNNA y CMDNNA, para luego de concluir las entrevistas establecidas para la investigación de los órganos administrativos, hacer la selección de los programas a entrevistar. Igualmente, en este punto se contactó vía telefónica en la mayoría de los casos a los programas y en otros el contacto se realizó de forma presencial. Todas las entrevistas fueron grabadas en dispositivos telefónicos con un programa de audio, que luego fue convertido a Mp3, para ser transcrito. La transcripción de las entrevistas estuvo a cargo del equipo investigador y de dos estudiantes de Trabajo Social, para darle celeridad al procesamiento de la información.

Con las entrevistas realizadas se realizó el procesamiento de los datos numéricos, que dan cuenta del área cuantitativa de la investigación. Esta área tiene que ver con la característica de la muestra y el personal con que cuentan los CPNNA y los CMDNNA. También incluimos las estadísticas de los órganos administrativos a los que tuvimos acceso. Luego, de manera cualitativa, fuimos analizando los resultados obtenidos, respondiendo a cada indicador de la Matriz. Finalmente, con el análisis de las entrevistas, los datos recogidos en los programas sobre capacidad y funcionamiento y un análisis con base en el principio de Igualdad y No discriminación establecemos los niveles de desprotección de los derechos de los NNyA presente en el Área Metropolitana de Caracas.

Programas de atención y su importancia para el Sistema de Protección de NNyA

Desde el año 2000, cuando entra en vigencia la LOPNNA, en Venezuela toda la administración pública dirigida a atender a los NNyA debió modificarse y adaptarse al nuevo esquema, que el paradigma de la Protección Integral establecía como adecuado para

la atención de la infancia y la adolescencia. Uno de los elementos de más peso que debió atenderse fue la desjudicialización de la atención a la infancia. Es decir, brindar organismos administrativos para atender los asuntos que fuesen más sociales que jurídicos, permitiendo descentralizar la atención y terminar con el colapso de los tribunales. En este sentido, como uno de los más relevantes órganos administrativos del SPN, aparecen los Consejos de Protección para NNyA (CPNNA), son los llamados a “asegurar la protección en caso de amenaza o violación de los derechos y garantías de uno o varios niños, niñas o adolescentes, individualmente considerados.” (LOPNNA, Art. 158). Forman parte de las estructuras administrativas de las alcaldías y dependen de ellas financieramente.

Así como la ley estableció un conjunto de órganos, entidades y servicios para que funcionaran como un Sistema Rector Nacional, para que formularan, coordinaran, integraran, orientaran, supervisaran, evaluaran y controlaran las políticas, programas y acciones de interés público a nivel nacional, estatal y municipal, destinados a la protección y atención de todos los niños, niñas, también les corresponde establecer los medios a través de los cuales van a lograr esos objetivos.

Sin embargo, la misma ley establece en su artículo 118 los medios con los que debe contar este gran Sistema Rector Nacional, el artículo dice:

“Medios. Para el logro de sus objetivos, el Sistema Rector Nacional para la Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes cuenta con los siguientes medios: a) Políticas y programas de protección y atención. b) Medidas de protección. c) Órganos administrativos y judiciales de protección. d) Entidades y servicios de atención. e) Sanciones. f) Procedimientos. g) Acción judicial de protección. h) Recursos económicos. El Estado y la sociedad tienen la obligación compartida de garantizar la formulación, ejecución y control de estos medios y es un derecho de niños, niñas y adolescentes exigir el cumplimiento de esta garantía”. (Lopnna, Art 118).

En este sentido queda claro, que no solo la ley como cuerpo normativo, o los órganos administrativos, judiciales o jurisdiccionales, van a lograr la Protección Integral de la infancia, si no se cuenta con recursos humanos formados y capacitados; recursos financieros para su sostenibilidad; medidas, estrategias, protocolos; articulación entre los distintos organismos, los públicos y los privados, los administrativos, los judiciales y los

jurisdiccionales, que no supongan la intervención de unos sobre otros o que recaiga la mayor responsabilidad en unos y no en otros, sino una genuina articulación, de apoyo, de resolución eficiente y corresponsable de situaciones; y una verdadera descentralización en la que en todos los niveles haya la disposición y el presupuesto para tomar decisiones y acciones que aporten a lograr la protección integral, entonces la Ley solo quedará como una norma de avanzada que no se concreta en la realidad y en la vida de los niños, niñas y adolescentes. Es por ello que cuando se construye el sistema, se establecen cinco criterios que van a ser los que permitirán que funcione como debe funcionar: Integralidad, eficacia, participación, descentralización y redistribución de las funciones judiciales. (Moráis, 2000).

Los CPNNA tienen la cualidad de ser órganos muy cercanos a la comunidad, están en los municipios y deben ser accesibles a toda la población de la jurisdicción. Contará como mínimo con tres Consejeros, que deberán ser elegidos por mandato de la sociedad y superar un concurso de suficiencia en manejo de la ley. Cuando los municipios tienen una densidad poblacional elevada o problemas sociales de importancia, el número de consejeros debe aumentar, para darle la respuesta con calidad a todos los NNyA. Esta disposición debería ser establecida en el Reglamento de la LOPNNA, aunque este instrumento a 18 años de aprobada la ley no ha sido elaborado por el organismo responsable, que según el artículo 133 es el Órgano Rector “El ministerio del poder popular con competencia en materia de protección integral de niños, niñas y adolescentes es el órgano rector del Sistema Rector Nacional para la Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes”. En este sentido, no hay una norma clara sobre cuál debe ser la relación idónea entre población del municipio y número de consejeros y queda a discreción de cada Alcaldía la definición. (Lopnna, Art. 161).

Este mismo artículo establece que los CPNNA deben disponer de un equipo multidisciplinario para un mejor cumplimiento de sus funciones establecidas en el artículo 160 de la ley, entre otras el seguimiento de las medidas dictadas para verificar su cumplimiento. Dos atribuciones adicionales de las establecidas en el artículo 160, no pueden ser cumplidas solo con la existencia de los Consejos y los Consejeros, porque para su cumplimiento requieren de programas y servicios, estas son “b) Dictar las **medidas de protección**, excepto las de adopción y colocación familiar o en entidad de atención, que son exclusivas del tribunal de protección de niños, niñas y adolescentes” y “Ejecutar sus

medidas de protección y decisiones administrativas, pudiendo para ello requerir **servicios públicos** o el uso de la fuerza pública, o la **inclusión del niño, niña o adolescente y su familia en uno o varios programas**". (Lopnna, Art. 160 Negritas nuestras). El artículo 126 establece las distintas medidas de que disponen los Consejeros, enunciadas directamente, de las diez (10) que allí aparecen, solo ocho (8) son disponibles para ser utilizadas los Consejeros, las otras dos son exclusivas del Tribunal de Protección. Entre el literal "a" y el literal "h" aparecen el abanico de acciones que pueden ordenar los Consejos de Protección para preservar o restituir los derechos de los NNyA y de estas ocho opciones, solo tres están dirigidas a dejar de hacer por parte de quien vulnera o amenaza un derecho o actuar en un tiempo estimado sin requerir más que la orden dictada por el consejo de protección estas son:

"... d) Declaración del padre, de la madre, representantes o responsables, según sea el caso, reconociendo responsabilidad en relación al niño, niña o adolescente. (...) f) Intimación al padre, a la madre, representantes, responsables o funcionarios y funcionarias de identificación a objeto de que procesen y regularicen, con estipulación de un plazo para ello, la falta de presentación e inscripción ante el Registro del Estado Civil o las ausencias o deficiencias que presenten los documentos de identidad de niños, niñas y adolescentes, según sea el caso. g) Separación de la persona que maltrate a un niño, niña o adolescente de su entorno." (Lopnna, Art. 126)

Las cinco medidas de protección restantes que aparecen expresamente indicadas en la ley, no pueden solo ser dictadas para que se cumpla o restituya el derecho del NNyA a quien se busca proteger, para su aplicación, requieren un programa o servicio que las soporte, veamos:

"a) Inclusión del niño, niña o adolescente y su familia, en forma conjunta o separada, según el caso, en uno o varios de los programas a que se refiere el Artículo 124 de esta Ley. b) Orden de matrícula obligatoria o permanencia, según sea el caso, en escuelas, planteles o institutos de educación. c) Cuidado en el propio hogar del niño, niña o adolescente,

orientando y apoyando al padre, a la madre, representantes o responsables en el cumplimiento de sus obligaciones, conjuntamente con el seguimiento temporal de la familia y del niño, niña o adolescente, a través de un programa. (...) e) Orden de tratamiento médico, psicológico o psiquiátrico, ambulatorio o en régimen de internación en centro de salud, al niño, niña o al adolescente que así lo requiera o a su padre, madre, representantes o responsables, en forma individual o conjunta, según sea el caso. (...) h) Abrigo” (Ídem)

En este sentido, queremos indicar la relevancia que cobran los programas y servicios para lograr una protección integral de los derechos de los NNyA. Estos artículos mostrados son la ratificación en la misma ley de la necesidad de un trabajo mancomunado, engranado y corresponsable para lograr el objetivo.

Programas de Atención

Los programas son, dentro de la legislación venezolana, uno de los medios para la consecución de la protección integral como vimos anteriormente. En la Ley la definición de “Programas” y los tipos de programas que ella contempla para alcanzar la atención y protección debida, aparecen antes que los organismos, porque será, como también lo plantea la ley, una responsabilidad compartida, su creación, sostenibilidad, mantenimiento, registro y evaluación. Para la Lopnna los programas serán concebidos como “el plan desarrollado por personas naturales, jurídicas o entidades de atención, con el objeto de proteger, atender, capacitar, fortalecer los vínculos familiares, lograr la inserción social, entre otros, dirigidos a garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes” (Lopnna, Art. 123). Dentro de las opciones que la ley plantea, enunciadas en el artículo 124 aparecen las siguientes:

- a) De asistencia:** para satisfacer las necesidades de los niños, niñas, adolescentes y sus familias, que se encuentren en situación de pobreza o afectados por desastres naturales y calamidades.
- b) De apoyo u orientación:** para estimular la integración del niño, niña y adolescente en el seno de su familia y de la sociedad, así como guiar el desarrollo armónico de las relaciones entre los miembros de la familia.
- c) De**

colocación familiar: para organizar la colocación de niños, niñas y adolescentes en familias sustitutas mediante un proceso de selección, capacitación y apoyo a quienes se dispongan a incorporarse en el programa. **d) De rehabilitación y prevención:** para atender a los niños, niñas y adolescentes que sean objeto de torturas, maltratos, explotación, abuso, discriminación, crueldad, negligencia u opresión; tengan necesidades especiales tales como discapacitados o discapacitadas y superdotados o superdotadas; sean consumidores de sustancias alcohólicas, estupefacientes o psicotrópicas; padezcan de enfermedades infecto-contagiosas; tengan embarazo precoz; así como para evitar la aparición de estas situaciones. **e) De identificación:** para atender las necesidades de inscripción de los niños, niñas y adolescentes en el Registro del Estado Civil y de obtener sus documentos de identidad. **f) De formación, adiestramiento y capacitación:** para satisfacer las necesidades de capacitación de las personas que se dediquen a la atención de niños, niñas y adolescentes; así como las necesidades de adiestramiento y formación de los niños, niñas o adolescentes, su padre, madre, representantes o responsables. **g) De localización:** para atender las necesidades de los niños, niñas y adolescentes de localizar a su padre, madre, familiares, representantes o responsables; que se encuentren extraviados, desaparecidos o hayan sido de alguna forma separados o separadas del seno de su familia o de la entidad de atención en la que se encuentran, o le hayan violado su derecho a la identidad. **h) De abrigo:** para atender a los niños, niñas y adolescentes que lo necesiten, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 127 de esta ley. **i) Comunicacionales:** para garantizar la oferta suficiente de información, mensajes y programas dirigidos a niños, niñas y adolescentes divulgados por cualquier medio comunicacional o a través de redes y a que esta oferta contribuya al goce efectivo de los derechos a la educación, salud, recreación, participación, información y a un entorno sano de todos los niños, niñas y adolescentes, estimulando su desarrollo integral. **j) Socio-educativos:** para la ejecución

de las sanciones impuestas a los y las adolescentes por infracción a la ley penal. **k) Promoción y defensa:** para permitir que los niños, niñas y adolescentes conozcan sus derechos y los medios para defenderlos. **l) Culturales:** para la preparación artística, respeto y difusión de los valores autóctonos y de la cultura universal. (Lopnna, 2015 Negritas nuestras).

Esta lista de tipos de programas intenta abarcar las diversas situaciones que pueden presentarse en los órganos del sistema de protección, que requieran una atención externa a la de los propios órganos administrativos, judiciales o jurisdiccionales; instituciones de Estado y la propia Familia. Es decir, trata de mostrar todas las posibilidades de programas que deben existir y estar disponible para fortalecer y restituir derechos de NNyA. Salvo el programa Socio-Educativo, todos se convierten en medios para garantizar o restituir derechos de los NNyA desde los CPNNA.

Como se indicó anteriormente, son muchos los que están llamados a crear Programas de Atención. Las personas naturales y las OSC pueden hacerlo, es una posibilidad, en el entendido de que los derechos de los NNyA son de orden público, así como la denuncia de la violación o amenaza a los derechos de NNyA puede hacerla un particular que la conozca y esta acción es entendida como un deber ciudadano, la posibilidad de protegerlos también es un deber ciudadano, y la creación e implementación de programas y proyectos para su atención y protección es una vía idónea y necesaria para protegerlos. Sin embargo, como hemos dicho, es un deber ciudadano, en tanto, forma parte del principio de corresponsabilidad entre el Estado, la familia y la sociedad.

Ahora bien, hay actores que deben crear e implementar proyectos, programas y servicios, ya no por deber ciudadanos, sino por obligación establecida en la ley. Por ejemplo, el Consejo Nacional de Derechos de NNyA, mejor conocido en Venezuela como el Instituto Autónomo Consejo Nacional de Derechos de NNyA (IDENNA), ya que dentro de sus atribuciones aparece “g) Crear entidades de atención y ejecutar programas de protección.” (Lopnna, Art. 135), pero su atribución en relación con los programas no queda allí, también están llamados a “i) Mantener, organizar, dirigir y supervisar el Registro Nacional de Defensorías, Entidades de Atención y Programas de Protección e inscribir aquellos de cobertura nacional y regional” (Ídem). También son responsables de la creación de

programas y proyectos de Atención los Consejos Municipales de Derechos, dentro de sus atribuciones se encuentran:

“e) Crear entidades de atención para la ejecución de programas de protección; f) Promover, acompañar y supervisar a las entidades de atención y programas de protección, especialmente a través de las comunidades organizadas. g) Mantener el Registro Nacional de Defensorías, entidades de atención y programas de protección de niños, niñas y adolescentes, de conformidad con lo establecido por el Consejo Nacional de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes.” (Lopnna, Art. 147)

Cabe destacar que los CMDNNA son órganos administrativos, que existen en cada Municipio al igual que los CPNNA, y también dependen de las Alcaldías respectivas. En este sentido, hay dos niveles en el ámbito de lo público para la creación y ejecución de programas y proyectos de atención a los NNyA, el Nacional en manos del Idenna y el Municipal a cargo de los CMDNNA, ambos para lograr esta responsabilidad de ley de crear o financiar programas y proyectos, cuentan con un Fondo para la Protección de los derechos de los NNyA asignado en el caso municipal por la Alcaldía y en el Nacional por el Ministerio con competencia.

La Lopnna establece también la existencia de las Entidades de Atención, entendidas estas como:

“son instituciones de interés público que ejecutan proyectos, medidas y sanciones. Éstas pueden ser constituidas a través de cualquier forma de organización o asociación pública, privada o mixta, que permita la ley. Las entidades de atención, creadas por organismos del sector público, son públicas, a los efectos de esta Ley” (Lopnna, Art. 181)

Las entidades de Atención pueden ser del sistema de protección integral o del sistema de Responsabilidad Penal del Adolescente, cada uno ejecutará medidas de sus sistemas respectivos y en ningún caso habrá mezcla de población y/o medidas.

Estas Entidades de Atención (EA) podrán desarrollar programas y/o servicios de distinto tipo, para la atención y/o restitución de diversos derechos de los NNyA. Siempre deberán

tener un registro ante del CMDNNA del municipio donde tienen su sede principal, aunque si son de carácter Estatal o Nacional, el registro se realizará ante el Idenna, pero igualmente deberá entregar una copia al CMDNNA del Municipio donde haga vida. Las EA que no son de carácter público según establece la ley, solo podrán funcionar luego de obtener su registro ante el órgano correspondiente. Y estos deberán informar de este registro a los CPNNA y Tribunales de Protección en un lapso de 72 horas. (Lopnna, Art. 186-189).

Hemos hecho un recorrido, por el SPN, con un enfoque más detallado en lo relacionado a los Programas de Atención, que permita la comprensión de su importancia para que haya un buen funcionamiento del todo el Sistema. En este sentido, dejamos claro, que la ley prevé que si falta alguno de los engranajes del sistema, es muy difícil que haya un desarrollo armonioso del mismo, en virtud de esta realidad y del conocimiento de la situación social y económica del país, de los ajustados presupuestos con los que cuentan las alcaldías y del deterioro de los servicios nacionales, dependiente de ministerios y del gobierno Nacional, resulta imprescindible que conozcamos como está funcionando el SNP, como el conjunto de órganos y programas que pueden servir de soporte para que la afectación y vulnerabilidad de los NNyA venezolanos, en el marco de la crisis venezolana, sea la menor posible. Es así, como esta investigación, cobra una real importancia, permitiendo visibilizar con que programas se cuenta, en qué condiciones están funcionando y cuales derechos estarían quedando desprotegidos ante la ausencia de programas para su atención.

Una evaluación con enfoque de derechos

Proponer una evaluación del SNP, debe partir de la comprensión del marco legal que lo sustenta. En este sentido, la Lopnna, tiene como base la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN) que fue asumida por el Estado venezolano en 1989 y ratificada en 1990. Desde ese momento el Estado venezolano asumió un conjunto de obligaciones que impactan directamente en los ciudadanos del país, ya que convierte esas obligaciones en sus derechos. En el caso particular de la CDN, el Estado venezolano debe respetar, proteger y garantizar los derechos que esa convención establece y debe implementar medidas hasta el máximo de los recursos de que disponga, para lograr el disfrute pleno y efectivo de esos derechos de manera progresiva y por todos los medios adecuados a todos los NNyA sin ningún tipo de discriminación.

Aspirar una evaluación del SNP de NNyA en Venezuela, no puede hacerse solo con base en números y en lo cuantitativo, ya que las evaluaciones sobre el cumplimiento de los Derechos Humanos deben comprender un aspecto de relevancia que se acerca más a lo cualitativo, en virtud de poder medir su cumplimiento con base en los principios de interdependencia, indivisibilidad y Universalidad⁷, no se trata de un derecho u otros, se trata de la garantía de todos los derechos por igual. Es una discusión que se ha dado en las organizaciones internacionales como la Organización de las Naciones Unidas (ONU)⁸ y la Organización de Estados Americanos (OEA)⁹, en la búsqueda de formas más acertadas para medir el cumplimiento de los Estados en lograr la efectividad y garantía de los DDHH, con indicadores especiales, con mayor interés en los Derechos Económicos, Sociales y Culturales (DESC). Que busca además medir cualidades sobre cantidades, ya que en caso de que existan muchos programas, lo que interesa es que cada uno de ellos preste un servicio de calidad con enfoque de derechos, donde haya un espíritu de protección integral, tal como lo hay tanto en la CDN y en la LOPNNA. Es así, como hemos definido, la creación de una matriz de indicadores con enfoque de derechos, que contenga la mayor cantidad de indicadores, de los ya establecido por diversos organismos internacionales. En este sentido, tomamos como modelo guía el instructivo diseñado por el Instituto Interamericano del Niño y la Guía para la Elaboración y presentación de indicadores de progreso para el Protocolo de San Salvador.

Cabe destacar que este Enfoque Basado en Derechos Humanos (EBDH) es “un marco conceptual para el proceso de desarrollo humano que se asienta, desde el punto de vista normativo, en los instrumentos internacionales de derechos humanos y, desde el punto de vista operacional, se orienta hacia la promoción y protección de los derechos humanos” (INN, 2012). En este sentido, busca identificar desigualdades, que permitan diseñar programas y políticas, que den al traste con la inequidad y desprotección de los Derechos Humanos, que tiene como base un reparto desigual de las riquezas y que impiden el desarrollo humano de toda la población. Este EBDH tiene como elemento fundamental, para considerarlo idóneo para la evaluación y monitoreo de políticas y programas, que marca una clara diferencia entre Derecho y Necesidad. Delegando la responsabilidad y

⁷ Artículo 5 de la Declaración y Programa de Acción de Viena. Conferencia Mundial de Derechos Humanos. Viena 1993.

⁸ (ONU: 2006) y (ONU: 2008)

⁹ Indicadores para la medición de las obligaciones contempladas en el Protocolo de San Salvador (OEA: 2011).

obligación del cumplimiento de los DDHH a quien genuinamente le corresponde, es decir, el Estado y plantea que la respuesta para lograr el verdadero desarrollo humano debe ir de la mano con unas políticas y programas que asuman que los derechos humanos están relacionados con “el ser” y las necesidades con “el tener”, de allí que la ejecución y el espíritu de la implementación de acciones responderá a la garantía de derechos y no a la necesidad de la gente por más legítima que sea. En el entendido, de que el Estado no es dador de servicios y cosas, sino que está obligado a generar las condiciones para que toda su población en igualdad de condiciones tenga acceso al disfrute pleno de todos los derechos.

En este sentido, asumiendo esta metodología, tomamos como líneas gruesas para el diseño de la matriz, las propuestas por los dos documentos mencionados¹⁰. Tienen como base tres niveles: Estructurales, de proceso y de resultado.

El primer nivel, sobre **Estructura**, tiene que ver con las acciones que desde el Estado se han desarrollado para garantizar los derechos.

“reflejan la ratificación de los instrumentos jurídicos internacionales básicos para facilitar la realización de un derecho humano básico fundamental. [...] Relevan información para evaluar cómo se organiza el aparato institucional y el sistema legal del Estado para cumplir las obligaciones. Si existen o se han adoptado medidas, normas, estrategias, planes, programas, políticas o se han creado agencias públicas, destinadas a implementar esos derechos” (OEA, 2011).

El segundo nivel, sobre el **Proceso**, tiene que ver con la implementación de políticas y programas, sobre qué cosas se están haciendo para lograr la garantía del derecho. En este sentido:

“buscan medir la calidad y la magnitud de los esfuerzos del Estado para implementar los derechos, a través del alcance, la cobertura y el contenido de las estrategias, planes, programas o políticas u otras

¹⁰ Sistemas de monitoreo de Derechos de la infancia: estado de situación en la región, menú de indicadores y propuesta para su implementación y Guía para la Elaboración y presentación de indicadores de progreso para el Protocolo de San Salvador

actividades e intervenciones específicas encaminadas al logro de metas que corresponden a la realización de un determinado derecho”. (Ídem).

Y un tercer nivel de indicadores de **Resultados**, en los que se pueden ver los logros de programas y políticas y de los esfuerzos del Estado para garantizar Derechos. “Reflejan los logros, individuales y colectivos que indican el estado de realización de un derecho humano en un determinado contexto. Buscan medir el impacto real de las estrategias, programas, intervenciones del Estado, a partir del efectivo ejercicio del derecho”. (Ídem).

Adicionalmente, una matriz de indicadores con EBDH debe contener en cada uno de los niveles mencionados, unas categorías conceptuales, que permitan operacionalizar mejor cada indicador. En este sentido, se establece la **Recepción de Derecho** como la primera categoría, buscando medir cuan incorporado está un derecho en la normativa interna de los Estados y en las políticas y programas desarrollados. En este caso, al estar enmarcada la investigación en el ámbito Municipal, incluimos información sobre ordenanzas y resoluciones creadas para la atención de los DDHH de los NNYA. Luego el **Compromiso Financiero**, que busca medir el nivel de Gasto Social establecido por los Estados en el nivel donde se evalué (Nacional, Regional o Municipal), dirigidos a garantizar los derechos de que se trate. En el caso de nuestra investigación debemos indicar las limitaciones existentes en el manejo de datos financieros tanto de los entes públicos como de los de carácter privado, aspecto que planteamos dentro de la Matriz pero que igualmente fue incluido como necesario, para hacer una evaluación completa del SNP y fue reflejado en los instrumentos creados para la investigación. Igualmente incorpora la **Capacidad Estatal** para dar respuesta a los diversos problemas sociales que existen en su geografía, en este caso los programas y políticas presentes en cada Municipio abordado. Estas tres categorías conceptuales en cada uno de los niveles mencionados, podrán dar como resultado una evaluación general del cumplimiento de los Estados en la garantía de los derechos que ha contraído como obligación.

En el caso de la investigación que estamos realizando, una matriz con base en esta metodología debe además de contener estos niveles y categorías de análisis, incluir la medición de algunos de los principios que establece la CDN, como la **Igualdad y No Discriminación** que permitan verificar si existen grupos vulnerables con niveles de

desprotección por sus características particulares, como es el caso de los NNYA con alguna discapacidad o las diferencias de grupos etarios. Así mismo, debemos incluir el principio de **Participación y Acceso a la Información** en relación con los NNYA como tutelares de los Derechos y su capacidad de exigirlos como un derecho adicional, pero además dirigida a las OSC como organizaciones corresponsables y contraloras de las actuaciones del Estado. Incluiremos por último en la Matriz de esta investigación la categoría de **Acceso a la Justicia**, como un mecanismo que garantiza la posibilidad de demanda de la población para el ejercicio de sus derechos y de denuncia en caso de violación y/o amenaza de los mismos, tiene que ver con la existencia de oficinas receptoras de denuncias y asesoría legal de carácter gratuito y accesibles geográficamente.

Categoría	Estructura	Proceso	Resultado/Impacto
<i>Recepción de Derecho</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión de estos derechos en la norma nacional • Creación de leyes especiales. • Ordenanza Municipal de creación de la instancia. • Decretos o Resoluciones emitidas por el municipio sobre estos derechos 	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de Consejos de Protección por Municipio • Cantidad y características de Programas y servicios para atender estos derechos. • Cantidad y características de programas que reciben financiamiento del ente. • Programas accesibles, en tiempo y proceso, para la atención de estos derechos. • Estado de funcionamiento de cada programa o servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de Tratados internacionales firmados por el Estado. • Número de leyes Orgánicas aprobadas. • Número de Propuestas de leyes en discusión. • Número de Ordenanzas, resoluciones o decretos. • Estadísticas de expedientes atendidos en el Consejo de Protección sobre estos derechos. Relación con el año anterior. • Número de NNYA involucrados en denuncias según derecho vulnerado. • Número de NNYA atendidos por estos

			<p>programas en relación con la población total.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de NNyA atendidos por los programas, sobre la media estimada en la planificación. • Número de programas según espacio geográfico y proporción poblacional. • Número de referidos a otros programas fuera de la jurisdicción. • Número de servicios por programas, en relación con los estipulados en su constitución. • Número de profesionales que atienden a los usuarios, por número de usuarios atendidos o que aspira atender el programa.
<i>Contexto Financiero y Compromiso Presupuestario</i>	<p>Evaluar si hay acceso a la información disgregada por categoría de derechos. En tal caso, se hará una comparación del presupuesto asignado el año anterior y el presente y su distribución según programas financiados. Específicamente dirigidos a la atención de cada categoría de derecho. Si requirió la gestión externa de recursos con instancias regionales, estatales, nacionales o internacionales. Se verifica la pertinencia del gasto.</p>		
<i>Capacidades Institucionales</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación intersectorial (Área Metropolitana de Caracas, Estatal, Nacional) para la atención de estos derechos. • Existencia de alguna instancia de planificación de política 	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de protocolos de atención de situaciones específicas, relacionadas con estos derechos. • Existencia de acuerdos de unificación de prácticas o procedimientos 	<ul style="list-style-type: none"> • Numero de situaciones atendidas de forma conjunta entre dos o más instituciones del sistema. • Número de protocolos de atención diseñados. • Número de encuentros para

	<p>públicas sobre estos derechos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existencia de instancia de monitoreo o seguimientos de políticas públicas sobre estos derechos. • Participación del personal administrativo en jornadas de formación sobre estos derechos. 	<p>con otras instancias locales, regionales, estatales o nacionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de informes periódicos sobre estos derechos. • Participación como facilitadores en jornadas de formación y difusión sobre estos derechos. 	<p>planificación intersectorial de políticas públicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de informes presentados sobre evaluación y monitoreo de PP. • Numero de Charlas o Talleres dictados sobre estos derechos. • Numero de Informes estadísticos sobre estos derechos presentados.
<p><i>Acceso a la información y la Participación de NNyA y las OSC</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Existencias de legislación o directrices que regulen la información transmitida en medios de comunicación sobre estos derechos. • Existencia de discusión sobre estos derechos en el Concejo legislativo Municipal. • Características de campañas de difusión y promoción sobre estos derechos en medios de comunicación. • Existencia de una exigencia de oír y tomar en cuenta la opinión de NNyA en los espacios de definición de políticas públicas sobre estos derechos 	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de campañas con vallas, publicidades o material pop promoviendo estos derechos. • Planificación de reuniones de debate en el Concejo Legislativo Municipal, para discutir estos derechos. • Estrategias utilizadas para lograr la efectiva participación de los NNyA en la toma de decisiones, sobre estos derechos. • Capacidad del programa para incluir a NNyA para su formación como defensores de estos derechos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Numero de vallas, afiches, trípticos reproducidos y distribuidos sobre estos derechos. • Cantidad de encuentros en el Concejo Legislativo Municipal para la discusión de estos derechos. • Número de NNyA que han participado en los distintos espacios de definición de políticas públicas. • Número y frecuencia de reuniones con participación de NNyA en los programas que atienden estos derechos. • Numero de NNyA formados para participar activamente en

	<ul style="list-style-type: none"> • Programas dirigidos a fomentar y formar a NNyA para una participación activa en la toma de decisiones sobre estos derechos. • Normativa dirigida a la participación de representantes de las OSC en el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de las políticas públicas relacionadas con estos derechos. • Acceso a la información del proceso de atención en los programas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias establecidas para la participación y opinión de representantes de las OSC en la toma de decisiones. • Estrategias utilizadas por los programas para informar a tiempo y con claridad su propósito y fases o proceso a cada usuario. 	<p>la defensa de estos derechos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numero de OSC que hacen vida activa en el desarrollo de las actividades que cumple como institución. • Nivel de comprensión de los usuarios sobre el objetivo del programa. • Claridad en los usuarios sobre los pasos o fases que deben cumplir en el programa.
<i>Acceso a la Justicia</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de instituciones donde interponer denuncia ante la vulneración de alguno de estos derechos. • Existencia de servicios de asistencia jurídica, de carácter gratuito. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de recepción de denuncia amigable, confiable, confidencial y expedito. • Servicios accesibles en distancia y atención para recibir orientación jurídica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de denuncias recibidas por estos derechos, investigadas y resueltas. • Cantidad de asesorías ofrecidas por situaciones relacionadas con estos derechos. • Cantidad de servicios públicos para la asistencia jurídica, según espacio geográfico.
<i>Igualdad y No discriminación</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de programas para la atención de estos derechos, diferenciados por edades y género o mixtos. • Existencia de programas, 	<ul style="list-style-type: none"> • Características y capacidad de atención de estos programas. • Programas que incluyen la atención de NNyA con 	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de atendidos según edades y relación con la población general del grupo etario. • Número de NNyA con

	diferenciados según el nivel de vulneración de alguno de estos derechos.	alguna discapacidad. <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de atención, ante vulneración de alguno de estos derechos, con diferencias según el nivel de vulneración. 	alguna discapacidad atendidos por el programa. <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera para la atención, según el nivel de vulneración del derecho (Leve, Moderado, Severa)
--	--	--	--

Resultados

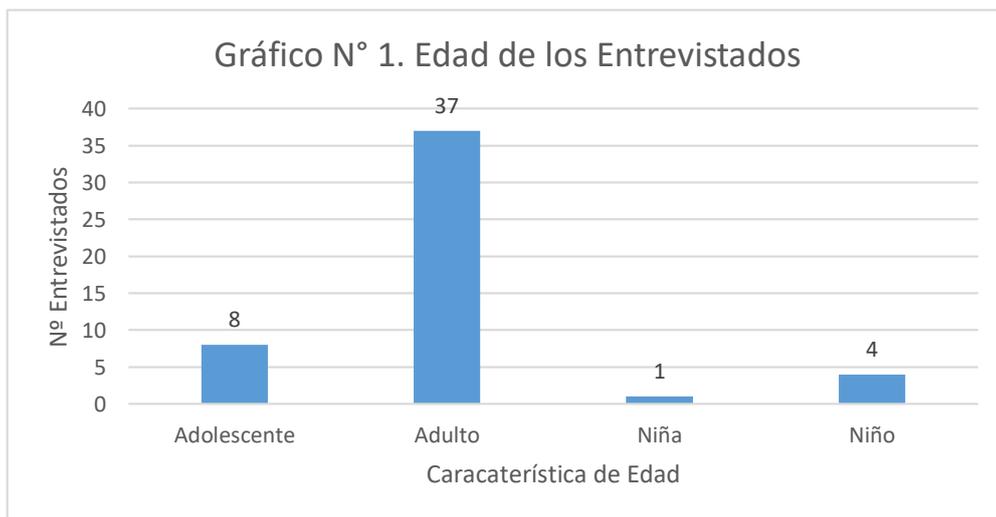
Características de la Muestra

Luego de cumplir el cronograma de actividades planteado para esta investigación, mostramos a continuación los resultados obtenidos.

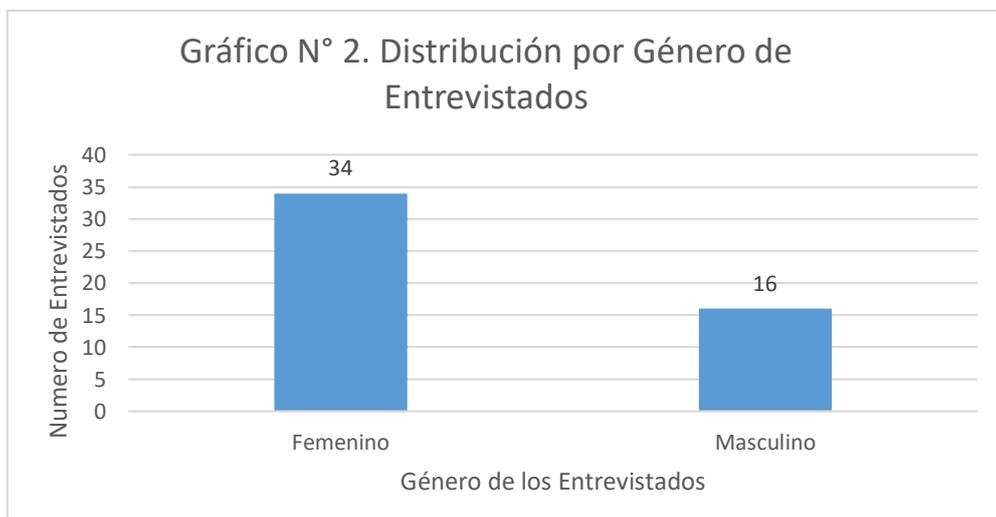
En primer lugar, las características más resaltantes de la muestra que permite llegar a los resultados. Como se planteó con anterioridad, teníamos establecido abarcar los cinco municipios del Área Metropolitana de Caracas, en los cuales aspirábamos abordar a dos de los órganos administrativos del Sistema Municipal para la Protección de los NNyA, así mismo cuatro programas por municipio que fuesen los más demandados por los CPNNA para la ejecución de las Medidas de Protección que deben dictar para restituir y/o salvaguardar los derechos de los NNyA del Municipio. En este sentido, la muestra estaría conformada por 10 representantes de los Órganos Administrativos del SMP, 5 de CMDNNA y 5 de CPNNA; además de 20 responsables de programas y 20 usuarios, lo que nos llevaría a una muestra de 50 personas entrevistadas. Sin embargo, en el proceso investigativo, se presentaron inconvenientes que limitaron cumplir con la muestra establecida. Entre otros, la negativa de los órganos administrativos del SMP del Municipio Bolivariano Libertador, en el caso de una de las EA entrevistadas (P2B)¹¹, la edad de atención de la población es de 0 a 6 años de edad y preferimos no entrevistar usuarios; así mismo en otro de los programas (P2S), el día establecido para su visita no acudieron usuarios del mismo.

¹¹ Revisar código en cuadro anexo "Códigos de Programas Entrevistados"

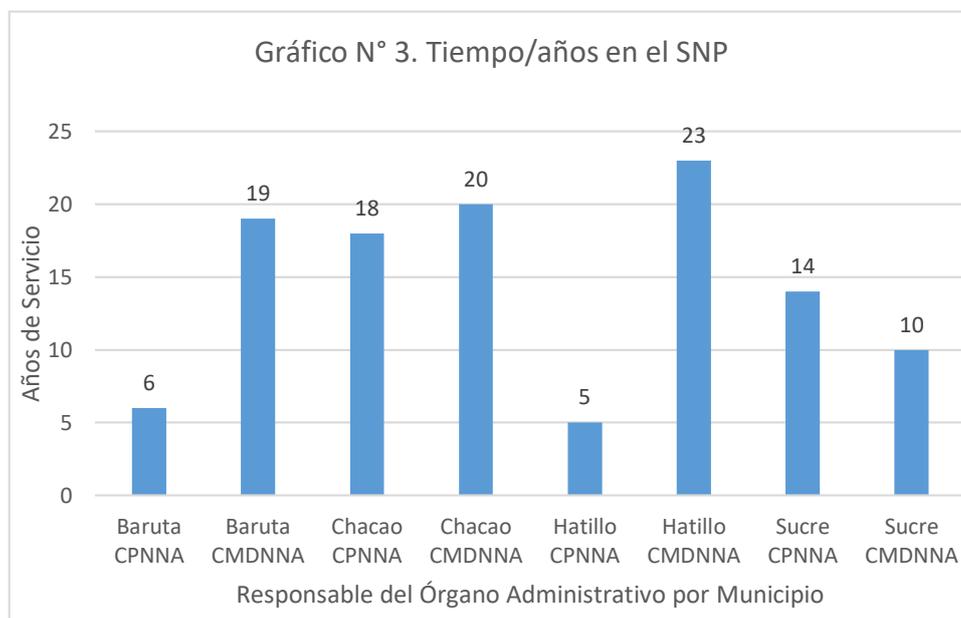
Ahora bien, así como hubo estas limitaciones mencionadas, en algunos casos, por la dinámica del proceso de entrevistas, realizamos más de una entrevista a usuarios. En este sentido, debemos comentar como un hecho positivo el caso de los/as Adolescentes, quienes al ver que se hacia la entrevista a un compañero/a de programa solicitaba ser participante de la misma. En estos casos, siempre se aceptó, y se dio valor a su disposición e interés. Esto sucedió en los programas P1S, P5S y P2L. Por lo que la muestra total de entrevistados fue de 50, con una representación de edades, tal como se nota en el Grafico 1, de 74% adultos y 26% entre NNyA. Que se disgrega en números así: 37 adultos, 8 adolescentes, 4 niños y 1 niña.



Otra característica que queremos mostrar es la relacionada con el Género de los participantes en la muestra que pueden observar en el Gráfico N° 2. Encontrando que el 68% de los entrevistados son de género femenino y el 32% son de género masculino.



En el caso de los datos relevantes sobre los integrantes de los SMP, encontramos que todos los entrevistados sobrepasan los 5 años de experiencia dentro del SNP, como vemos en el Gráfico N° 3, lo que es una característica positiva en tanto hay un manejo importante del Paradigma de Protección Integral y conocimiento real del funcionamiento actual del SNP.



Además de ello, la mayoría de los entrevistados supera los 10 años de experiencia, que puede entenderse como una actitud vocacional que aporta positivamente a la protección de la infancia en los Municipios.

Categoría Recepción del Derecho

1. Estructural

Como explicamos anteriormente, esta categoría busca medir el nivel de incorporación de los derechos de los NNyA en las normas y leyes de los Estados. Venezuela es firmante de la Convención Internacional sobre los derechos del niño en 1989 y la ratificó en 1990. En el año 2000 entró en vigencia la Ley Orgánica para la Protección del Niño, lo que significó la adaptación de la legislación nacional a los principios de la CDN y los derechos que la misma establecía. En el año 2007 fue modificada, cambiando su nombre a Ley Orgánica para la Protección de Niños, niñas y adolescentes, con un conjunto de cambios en la estructura administrativa y de órganos que conforman el Sistema Nacional para la Protección de

NNyA. En el año 2015 sufre una nueva modificación en este caso en el Sistema de Responsabilidad del Adolescente. En el año 1999, cuando se aprueba la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en su artículo 78, se consagra el espíritu de la Protección Integral y los Principios que la sustentan.

En el caso de esta investigación, debemos revisar que han adelantado los Municipios para convertir en normas y leyes los derechos especiales de los NNyA en cada Municipio, en este sentido, identificamos cuantas ordenanzas o resoluciones se han discutido y/o aprobado para darle más fuerza legal a los derechos de la infancia y adolescencia. Así como las resoluciones emitidas por los CMDNNA en cada municipio.

En este sentido, encontramos que los Concejos Municipales, representantes del poder Legislativo de los Municipios¹² que tienen dentro de sus funciones emitir Ordenanzas¹³ o acuerdos de cumplimiento obligatorio en su Jurisdicción, toman en cuenta las consideraciones del CMDNNA para incluir o modificar las Ordenanzas que son emitidas por este organismo, de forma tal que incluya los derechos de los NNyA, establecidos en la ley o excluya y/o modifique los artículos de las mismas que puedan afectar el interés superior de los NNyA del Municipio. En este sentido, mostramos las opiniones de los entrevistados sobre este respecto:

“Ellos tienen por norma someter a discusión pública todas las ordenanzas y ellos nos toman en especial consideración para que revisemos cualquier ordenanza o resolución que vayan a sacar” (CMDC).

“Ellos siempre nos envían las ordenanzas que discuten para que incorporemos o adaptemos su contenido a los derechos de NNA” (CMDH).

“En esta de los cines participamos y nos la enviaron al aprobarla” (CMDS).

“Si, sé que es un tema de interés para ellos, hay un Concejal que tiene una Defensoría de NNyA en el Concejo Municipal” (CMDB).

¹² Artículo 175 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela “La función legislativa de Municipio corresponde al Concejo, integrado por Concejales elegidos o Concejales elegidas en la forma establecida en esta Constitución, en el número y condiciones de elegibilidad que determine la ley”

¹³ Artículo 95 de la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (LOPPM) “Iniciar, consultar a las comunidades y sus organizaciones, discutir y sancionar los proyectos de ordenanzas...”

Sobre la existencia de Ordenanzas especiales para atender derechos de NNyA, conocimos que en cada Municipio se han aprobado las Ordenanzas de creación de los organismos administrativos del Sistema Municipal para la Protección, tanto de los CMDNNA y de los CPNNA, salvo el caso del CPNNA del Municipio Baruta donde informaron “Lo que nos rige es la Lopnna. No tenemos ordenanza, allí influye la ley del estatuto de la función pública” CPB. Sobre la información suministrada, específicamente de Ordenanzas Especiales listamos lo que se encontró por municipio:

✓ **Baruta:**

Ordenanza de creación del CMDNNA del Municipio Baruta 2016

✓ **Chacao:**

Ordenanza de creación del CMDNNA del Municipio Chacao 2001

Ordenanza de creación del CMDNNA del Municipio Chacao 2010 (Vigente) “se reestructuró en virtud de la reforma de la Lopnna de 2007. (...) se le agrega la función de ente coordinador del sistema de protección municipal” (CMDC).

Ordenanza de Creación y Funcionamiento del CPNNA del Municipio Chacao

Resolución N° 004-2017 Exhorta a las autoridades competentes y a la comunidad chacaoense a mantener sus actuaciones dentro de los límites de la legalidad y respeto a los derechos y garantías de los NNyA, en el marco de las recientes protestas y manifestaciones dentro del Municipio Chacao.

Resolución 008-2017 Exige a licorerías, casas de apuesta y otros espacios donde se realizan apuestas, el cumplimiento de las prohibiciones que establece la Ley Orgánica para la Protección de los NNyA, sobre su ingreso a estos lugares.

Ordenanza N° 015-17 Sobre la prevención y manejo de la Violencia Escolar.

Resolución 009-2018 Instar y exhortar a las Escuelas, Planteles e institutos de educación, ubicados en la jurisdicción del Municipio Chacao del Estado Miranda, a no impedir, restringir, limitar o condicionar de ninguna manera el acceso a clases y actividades académicas, a aquellos estudiantes que justifiquen la imposibilidad de cumplir con el uso de uniformes, o con las listas escolares.

✓ **El Hatillo**

Ordenanza de creación del CMDNNA del Municipio Hatillo 2002

Ordenanza de Creación y Funcionamiento del CPNNA del Municipio El Hatillo

Ordenanza Ecológica de Convivencia Ciudadana de El Hatillo 2018 (Incluye 3 artículos especiales de derechos de los NNyA)

✓ **Sucre**

Ordenanza de creación del CMDNNA del Municipio Sucre 2016

Ordenanza de creación y Funcionamiento del CPNNA del Municipio Sucre 2002

Ordenanza sobre la protección de NNyA y Adultos con Trastornos del Espectro Autista T.E.A 2016

Ordenanza sobre expendio de bebidas alcohólicas y Matiné 2017

Ordenanza de Publicación de la Clasificación de Películas según Edad en los Cines.

Vemos entonces que el Municipio Chacao es el que más ha fortalecido el aspecto normativo de los Derechos de los NNyA, seguido de Sucre, Hatillo y finalmente Baruta, en donde no tenían conocimiento sobre discusiones o aprobaciones de Ordenanzas Municipales especiales sobre derechos de NNyA o que incluyera artículos sobre este particular. Cabe destacar que, en el Municipio Chacao, adicionalmente se conoció que el financiamiento de programas y/o proyectos siempre es publicado en Gaceta Municipal, como forma de hacer público el manejo de recursos por parte del Fondo de Protección. En este sentido, hay municipios que muestran un mayor avance en el ámbito estructural de Recepción del Derecho.

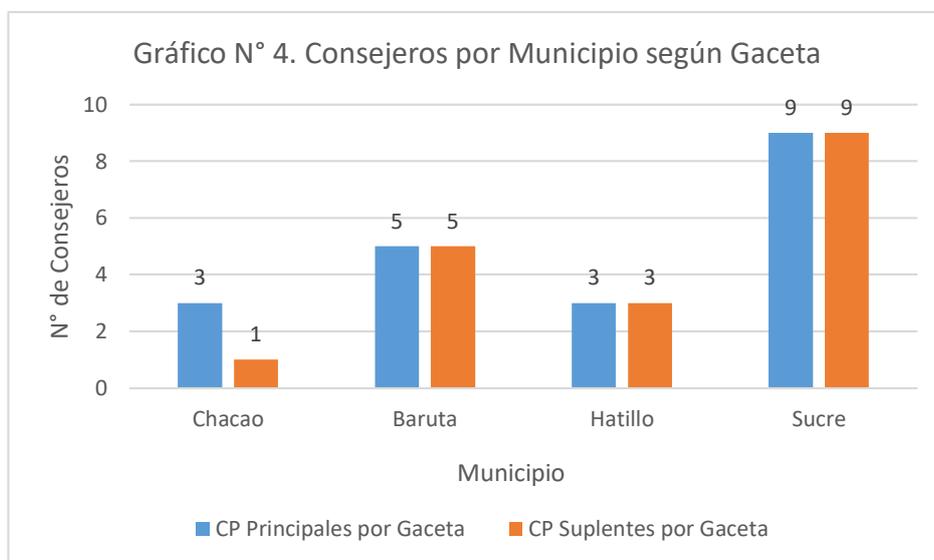
Categoría Recepción del Derecho

2. Proceso

2.1 Consejos de Protección

Para presentar los resultados de los indicadores ubicados en Recepción del Derecho, en el nivel de Proceso, debemos indicar que si bien, solo se incluye como dato el número de Consejos de Protección de NNyA, debemos extendernos en analizar las condiciones en las

que estas instancias del SMP están prestando sus servicios, ya que consideramos que estas características generan un impacto en el acceso a la protección y restitución de derechos. En este sentido, se obtuvo como resultado que, en cada municipio del Área Metropolitana de Caracas, hay un solo CPNNA. A pesar, que la LOPNNA establece, como vimos anteriormente en la descripción del **Sistema de Protección y Programas de Atención**, que será el reglamento de esta ley el que definirá el número de Consejeros de Protección con los que debe contar un municipio o en el caso que así lo requiera, la constitución de sedes comunales, según su densidad poblacional o problemas sociales que enfrente, hasta la fecha este reglamento no ha sido establecido, en tanto cada Municipio define cuantos consejeros debe tener el CPNNA. El Gráfico N° 4 nos muestra la relación de Consejeros según municipio.



Podemos observar que el Municipio Sucre, que poblacionalmente es el más grande con un total de 926.000¹⁴ habitantes, es quien tiene asignado el mayor número de miembros principales y suplentes de los CPNNA atendidos en la investigación, seguido de Baruta que cuenta con una población de 528.827¹⁵ habitantes y tanto El Hatillo que tiene una población de 56.156¹⁶ habitantes, como Chacao con una población de 119.005¹⁷ habitantes, establecen el mínimo exigido por la ley.

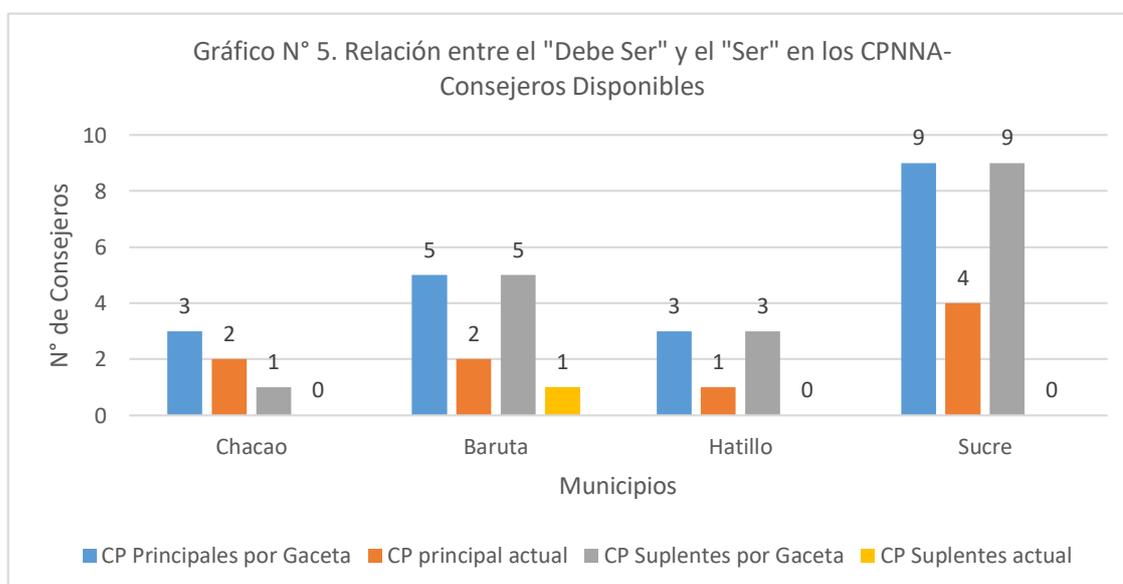
¹⁴ Proyección INE 2016

¹⁵ Censo Nacional de población y vivienda 2011. INE

¹⁶ Ídem

¹⁷ Ídem

Ahora bien, estos datos son los que las respectivas gacetas de creación o plantillas de funcionarios de las alcaldías establece. Sin embargo, esa no es la realidad actual. En el Gráfico N° 5 vamos a ver la relación entre el “debe ser” y el “ser” en cada municipio. Notando que la diferencia es muy alta, la ausencia de Consejeros de Protección está presente en cada uno de los municipios. Podemos afirmar entonces, que no hay, actualmente ningún consejo de protección que este conformado legalmente para actuar. Estableciendo una marcada incidencia en la capacidad de atención que estos Órganos Administrativos del SMP pueden ofrecer a la población. En el caso de Sucre para el momento de la entrevista había en funciones 4 CP, de los 9 que deben existir, y no tienen ningún suplente; para el momento de redacción de este informe ya quedaban solo 3 Consejeros, de los cuales siempre hay uno de Post Guardia, por tanto, pierde la calidad de cuerpo colegiado. En Baruta, en funciones, hay dos consejeras principales, una de ellas con más de 10 años de experiencia, fue consejera años anteriores y recientemente se reincorporo y una consejera recientemente seleccionada por concurso, según información suministrada por la persona entrevistada *“hay un solo suplente, pero no se ha podido incluir porque no aprobó toda la prueba psicológica”* (CPB). El CPNNA de El Hatillo cuenta solamente con una consejera principal, sin suplentes. En Chacao el CPNNA cuenta con dos Consejeras, una de ellas cumple funciones de coordinadora y tampoco cuentan con suplentes.

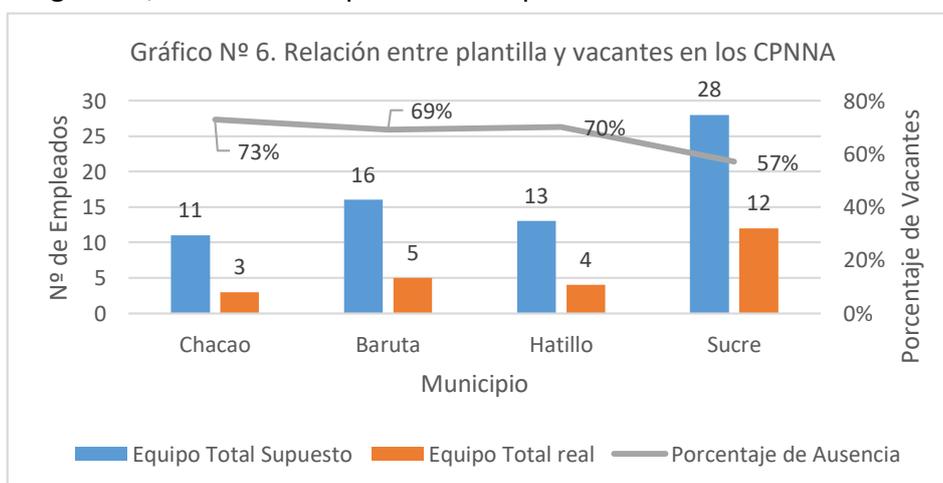


Esta realidad, del estado de funcionamiento de los CPNNA, es realmente alarmante, porque debemos recordar que los CPNNA funcionan como cuerpo colegiado, en tanto cada decisión que tomen debe ser discutida y aprobada por mínimo tres integrantes y definida por mayoría, pero debe estar firmada por tres miembros del consejo de protección. Sobre este particular, varios de los entrevistados, hicieron mención a una resolución del Tribunal Supremo de Justicia a través de la Sala de Casación Social, la cual establece que, en el marco del Interés Superior del Niño, se podrán tomar medidas de carácter inmediato, en casos de emergencia y serán firmadas por el Consejero de Guardia.

“Es difícil dictar medidas de protección porque no contamos con la mitad más uno para que surta efecto la medida o tenga la legalidad que corresponde. Pero la sala de casación del TSJ, dice que basta que uno solo conozca para que se dicten las medidas de emergencia y se envía al tribunal” (CPB).

“Ahora que No estamos constituidos, citamos a nuestros casos para el día que tenemos guardia para dictar las medidas como de emergencia” (CPC).

Ahora bien, esta es la situación de los Consejeros, pero no es la única área en deficiencia en los CPNNA de los municipios visitados, ya que la ley también establece en el artículo 161 que “Cada Consejo de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes deberá contar con los servicios de un equipo multidisciplinario, para el buen desempeño de sus atribuciones establecidas en la presente Ley”. En este sentido, veamos el Gráfico N° 6 que nos muestra la situación general, en relación al personal completo de los CPNNA.



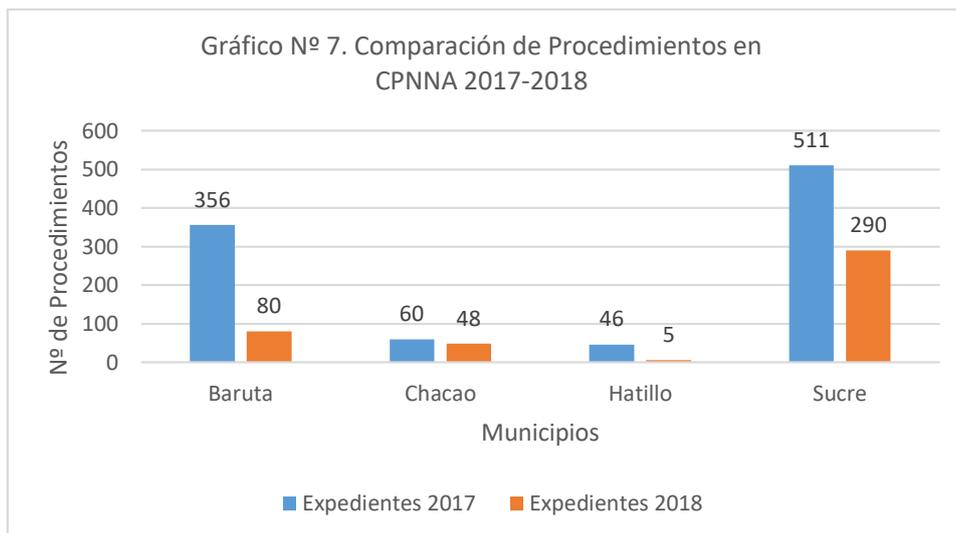
Estos datos muestran la relación total del personal de cada CPNNA (Consejeros, Equipo Multidisciplinario y Personal Administrativo), y dan cuenta de las limitaciones para una real garantía de la protección de los NNyA, ya que se disminuye la capacidad de respuesta, y se dificulta brindar una atención integral de cada situación de violación o amenaza de derechos, si no se cuenta con el personal completo. En relación con los Equipos Multidisciplinarios, como apoyo técnico para los Consejeros para lograr medidas de protección más justas y adecuadas, se anula la posibilidad de hacer los seguimientos que la misma ley establece. Vemos en el gráfico 6, que la menor brecha de diferencia entre el personal que debe tener el CPNNA y las vacantes se ubica en el Municipio Sucre y sobrepasa el 50%. Y en el resto de municipios está por encima del 65%.

Esta realidad es la muestra de que el SPN también se ha visto afectado por la ola migratoria que ha protagonizado Venezuela en los últimos años, los entrevistados aseguran, que los Consejeros y personal administrativo, en su mayoría jóvenes, han renunciado a sus cargos para emigrar.

“...el déficit es de más del 50%. Muchos se fueron del país, el año pasado se fueron tres consejeros, un abogado, todos se fueron del país”. (CPS).

“Esto se debe a la situación del país. El salario no es atractivo en relación a la responsabilidad, el personal joven que teníamos, los capacitamos para que pudieran dedicarse a la parte de permisos, pero se fueron del país”. (CPB).

Vemos en el Gráfico N° 7 cómo ha variado la atención de los CPNNA en relación a los procedimientos iniciados para restituir y/o salvaguardar derechos de los NNyA del municipio.



En relación con estos datos, también es Sucre quien muestra una menor brecha de diferencia, pero no se exime de la disminución de atención ya que pasa de 511 expedientes iniciados en 2017 a 290 en 2018, de enero a octubre representa un 56,7% de su capacidad de atención. Aunque en el caso particular de este municipio, la persona entrevistada indicó que uno de los elementos que incide en la disminución de la demanda de atención podría ser el cambio de sede, del Casco Histórico de Petare o Redoma de Petare, donde confluyen todos los petareños de los distintos sectores populares y a donde llegan los de las zonas rurales y más alejadas del municipio, para ubicarse actualmente en una zona más urbanizada y de una población menos empobrecida. A pesar de que el cambio de sede no es reciente, cada año disminuye el número de procedimientos iniciados. Sobre este particular nos informaron:

“Desde que nos mudamos a la sede de la alcaldía las denuncias han ido bajando, han bajado considerablemente. (...) Cuando estábamos en petare llegaban a 1500, 1600. O sea que es un cambio. Las razones no las sabemos (...) pero ha bajado. Pero ha subido las solicitudes de la clase media y urbanizaciones”. (CPS).

En Baruta la disminución representa el 78% de posibilidad de atención. Pasó de 356 expedientes en 2017 a 80 de enero a octubre de 2018, en este caso según la información recogida, tiene que ver con el cierre técnico del CPNNA del Municipio por varios meses,

cuando no disponían de ningún consejero. *“Comenzamos el año, respecto a consejeros, tuvimos meses sin consejeros y ahora tenemos solo dos. Eso disminuye la atención”.* (CPB).

Por su parte en el CPNNA de Chacao no hay gran diferencia en las atenciones, ubicándose en el 80% en relación al año anterior. Pero el CPNNA de El Hatillo si muestra una diferencia importante de 10,8% de casos atendidos. En este caso, hay dos elementos que influyen, por una parte, el que solo tengan una consejera disponible, que mientras está de vacaciones o reposo, no hay atención de denuncias por parte del Consejo y lo que manifiesta la persona entrevistada, sobre lo accesible de la sede del CPNNA:

“No ha sido accesible desde que estábamos en la boyera, porque a la gente del pueblo y de la zona rural le costaba llegar ahí. Por las recomendaciones que daba la defensoría (...) el CPNNA debía tener su propio espacio (...) no se respetaba el principio de confidencialidad. En la gestión anterior se logró el cambio del CPNNA a una sede propia. (...) Una de las cosas que hemos visto es que luego de estar aquí empezaron a disminuir las denuncias y el acceso de las personas. Ha sido más crítico desde el año pasado para acá por el problema del pasaje, el efectivo y el problema del transporte interno...”. (CPH).

En relación al acceso para la sede del CPNNA en el caso del Municipio Sucre también, vale la pena resaltar la opinión del Consejero entrevistado, ya que es uno de los municipios de mayor densidad poblacional y de mayor extensión geográfica del Área Metropolitana de Caracas, y se le agregan los diversos problemas sociales que afectan a su comunidad, como la pobreza y altos índices de violencia social. El entrevistado indicó sobre la accesibilidad de la sede del CPNNA:

“No, es un municipio complejo, hay zonas rurales, hay zonas de difícil acceso y zonas populares que también son de difícil acceso. (...) Eso te dice que probablemente la gente puede no acudir, se presentan casos allá pero no llegan al Consejo”. (CPS).

Hasta ahora vemos unos órganos administrativos receptores de denuncias sobre derechos individualmente considerados con fallas en personal administrativos, con fallas en su legalidad por ausencia de consejeros, una disminución importante en su capacidad de

atención y en algunos casos, sus sedes ubicadas en espacios no accesibles para toda la población del municipio. Esto dificulta en gran medida el acceso a exigir el cumplimiento de los derechos de los NNyA, de allí que podemos decir, que este indicador muestra importantes debilidades, que se convierten en un factor de riesgo para la desprotección de la infancia y la adolescencia. Y un retroceso significativo en el acceso a la justicia y a la protección de los derechos de la infancia.

2.2 Consejos Municipales de Derechos

En esta categoría sobre Recepción del derecho, en el nivel de Proceso, se incluye uno de los indicadores de relevancia para esta investigación, tiene que ver con la existencia de programas en cada municipio. Para obtener estos datos, como explicamos en la metodología, debimos visitar a otro organismo del SMP en cada municipio, los CMDNNA son los entes municipales llamados por ley a manejar los Fondos Municipales para la protección de los NNyA, deben también, como hemos visto, llevar el registro de programas existentes en el municipio y crear y/o financiar según las prioridades de derechos vulnerados y necesidades del municipio. Como indicamos anteriormente tuvimos acceso y la mayor disposición por parte de los responsables de los CMDNNA en cuatro de los municipios del Área Metropolitana de Caracas. Cabe destacar, como un elemento distinguido que arrojó la entrevista a estos organismos, las complicaciones que se presentan para el cumplimiento de sus funciones y manejo de la información cuando hay cambios de gestión política en los municipios. El pasado mes de diciembre se dieron las elecciones de gobierno municipal y hubo cambio de gestión, al cambiar el Alcalde, automáticamente cambian los directores de las alcaldías y así mismo el presidente o presidenta del CMDNNA. Esta fue la realidad en los Municipios Baruta, Hatillo y Sucre, el caso de Chacao es particular, ya que su actual presidente tiene años trabajando en este organismo y asumió como presidente recientemente, por lo que no hay un cambio drástico, manteniendo al personal que venía ejerciendo labores allí. Esta situación de los cambios de gestión, limitó el acceso a información referida a presupuestos, que analizaremos en otra categoría; pero también dificultó la información relacionada con los programas existentes en el municipio.

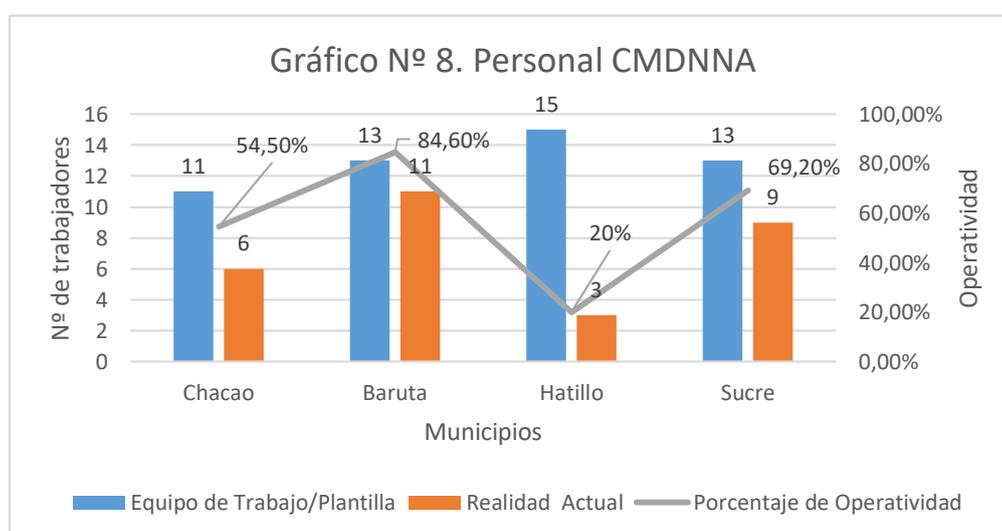
Veamos cada realidad

En el municipio El Hatillo, donde nombraron a la nueva presidenta el 20 de diciembre, cuando solicitamos información sobre la existencia de programas registrados obtuvimos como respuesta *“Con el cambio de gestión no encontramos nada. No tenemos nada”* (CMDH). Sobre la posibilidad de financiamientos indicó *“La Alcaldía [nos financia]. Pero actualmente no tenemos [administradora], eso nos limita a financiar [programas de atención] y a pedir créditos adicionales”* (CMDH). Aunque logramos conocer los detalles de su gestión, datos importantes sobre la situación de NNyA en el municipio y los logros y alianzas en los que ha avanzado, no obtuvimos información certera sobre los programas en el Municipio El Hatillo.

Similar situación encontramos en el Municipio Sucre, aunque en este caso, si bien el cambio de gestión modificó a la presidenta del órgano administrativo, el personal sigue siendo el mismo, ya que la titular de la presidencia, ya trabajaba en la Alcaldía, en una posición bastante cercana al Sistema de Protección, anteriormente fue coordinadora de un programa social de la Dirección de Desarrollo Social, dirección a la que está adscrito el CPNNA. La persona encargada de responder la entrevista, actualmente es la adjunta a la presidencia, venía trabajando en el CMDNNA en una de las áreas que lo conforman, en virtud de lo cual, conoce los detalles de su funcionamiento y del trabajo que se realizó en la gestión anterior, lo que facilitó el acceso a la información. Sin embargo, para el momento de la entrevista aún no se habían formalizado registros, ni ofertado la posibilidad de cofinanciamiento a los programas disponibles. Pero indicó *“Esperamos ahora antes de terminar el año comenzar el cofinanciamiento”*. (CMDS).

En el Municipio Baruta, si bien hubo cambio de gestión, logramos obtener mayor información sobre existencia de programas, capacidad de financiamiento y realidad del municipio en materia de NNyA.

Al igual que los CPNNA, los CMDNNA tienen importantes fallas de personal, lo que limita su funcionamiento. Por ejemplo, como vemos en el Gráfico N° 8, si bien no llega a un 50% de ausencia de personal, en el municipio Chacao hay un 46% de cargos vacantes que afectan el trabajo de este Organismo, por ejemplo, en la unidad de Políticas Públicas no tienen personal. En el caso de El Hatillo, las ausencias alcanzan el 80% en el que se incluye el encargado del Fondo de Protección, sin el cual no es posible disponer de recursos para financiar programas, proyectos o actividades, adicionalmente faltan defensores de derechos colectivos y difusos e individualmente considerados, por lo que la única Defensoría del Municipio está sin funcionamiento. En el municipio Sucre la ausencia es de 30,8% lo que incluye el personal que trabajaría en el Fondo de Protección y en el área de Políticas Públicas. En Baruta, el Municipio donde tienen menos vacantes, solo 15,4%, la ausencia de personal no fue un elemento resaltante.



Ahora bien, en el caso del Municipio Chacao aparecieron dos elementos de interés, que se ubican como los condicionantes para que esta sea la realidad actual. Por un lado, el salario poco atractivo, ahora afectado por una tabla salarial emitida por el Gobierno Nacional que no entusiasma a los profesionales y, en segundo lugar, al igual que en el caso de los CPNNA, aparece la emigración como elemento condicionante. Obtuvimos las siguientes opiniones: *“Influye mucho el salario, a veces digo qué sueldo le ofrezco a la gente. Llegó la nueva escala, pero los sueldos nuestros no sé cómo quedan en relación a esa escala. Genera un*

estado de incertidumbre” y sobre la vacante de Planificador indicó “en año y medio han pasado 4 personas y se han ido todas fuera del país”. (CMDC).

Si calculamos el porcentaje de operatividad de los distintos CMDNNA que tenemos en el gráfico N° 8, a partir de su personal disponibles y las vacantes, podemos afirmar que Chacao tiene un 54,5% de operatividad, Baruta 84,6%, Sucre 69,2% y Hatillo 20%, siendo el CMDNNA de El Hatillo el que menos posibilidades de cumplir sus funciones tiene.

2.3 Programas y Servicios de Atención (Cantidad y Características)

Así la situación pasemos a conocer la realidad de los programas de atención en los municipios trabajados. Hemos elaborado un cuadro que muestra el listado de Programas identificados por los CPNNA y CMDNNA en el caso de los Municipios Sucre, Hatillo, Baruta y Chacao. En relación al Municipio Bolivariano Libertador, hemos incorporado los programas que por la experiencia en el área conocemos funcionan en este Municipio, sin incluir los detalles de registro ante el CMDNNA o Idenna, o si reciben financiamiento de estos entes, salvo los que fueron entrevistados para esta investigación.

Municipio	Categoría de			Sede	Registro	Financiamiento
	No	Derecho				
Sucre	1	Desarrollo	Fundación Luz y Vida (Defensoría)	x	x	x Antes
	2	Desarrollo	Fundación Luz y Vida (Fortalecimiento Familiar)	x	x	No
	3	Protección Especial	Fundación Luz y Vida (NNyA Situación de Calle)	x	x	No
	4	Desarrollo	Fundación Luz y Vida (Aulas Comunitarias)	x	x	No
	5	Desarrollo	Oscasi (Escuelas Alternativas)	x	x	No
	6	Desarrollo	Don Bosco (Prevención Oficios)	x	x	No
	7	Desarrollo	Profam Comunitario (Fortalecimiento Familiar)	x	x	No
	8	Desarrollo	Profam Chuao (Fortalecimiento Familiar)	No	x	x Antes
	9	Desarrollo	Aldeas Infantiles SOS Comunitario	x	x	No
	10	Protección Especial	Forjando Futuro (Comunidad Terapéutica)	x	x	No
	11	Protección Especial	Niños de la Luz (Entidad de Atención)	x	x	No
	12	Desarrollo	Capas	x	No	No
	13	Desarrollo	NeuroDesarrollo Venciendo Fronteras	x	No	No

	14	Desarrollo	Invedin	x	No	No
	15	Protección Especial	Cai Paula Correa (Drogodependencia)	x	No	No
	16	Protección Especial	Argelia Laya (Comunidad Terapéutica)	x	No	No
	17	Desarrollo	Sistema de Orquestas Infantiles y Juveniles	x	No	No
	18	Desarrollo	Inapsi	x	No	No
	19	Protección Especial	Proinfa	x	x	No
	20	Protección Especial	Médicos Sin Fronteras	x	No	No
	21	Protección Especial	Haias Achnur	x	No	No
	22	Protección Especial	Abansa Mi refugio (Entidad de Atención)	x	x	No
	23	Desarrollo	Plafam	x	No	No
	24	Protección Especial	Don Bosco (Casa de Paso)	x	No	No
	25	Desarrollo	Ival	x	No	No
	26	Desarrollo	Juan Pablo Bonet	x	No	No
			Fundana (Entidad de Atención)	No	x	No
			Fundana (Localización Familiar)	No	x	No
			Fundana (Familia Sustituta)	No	x	No
			Fundana (NutriFamilia)	No	No	No
Baruta	1	Desarrollo	Salud y Familia	x	x	x
	2	Desarrollo	Fundación Tabú	x	x	No
	3	Protección Especial	Fundana (Entidad de Atención)	x	x	No
	4	Desarrollo	Fundana (Localizacion Familiar)	x	x	No
	5	Protección Especial	Fundana (Familia Sustituta)	x	x	No
	6	supervivencia	Fundana (NutriFamilia)	x	No	No
	7	Desarrollo	Fundana (Fortalecimiento Familiar Profam)	x	x	x
	8	Desarrollo	Fundahinil	x	x	No
	9	Desarrollo	Cecodap	x	x	No
	10	Desarrollo	Todos Pueden	x	x	No
	11	Desarrollo	Sistema de Orquestas Infantiles y Juveniles	x	No	No

Hatillo	1	Protección Especial	Asoprohogar	x	No	No
	2	Desarrollo	Caif	x	No	No
	3	Protección Especial	Yakoo Yauera	x	No	No
	4	supervivencia	Fundación Comparte por una vida (Alimentación)	No	No	No
Chacao	1	supervivencia	Salud Chacao	x	No	No
	2	Protección Especial	Ambar	x	x	x Antes
	3	Desarrollo	Cecodap	x	x	x Antes
	4	Desarrollo	Grandes Mini Chef	x	x	x Antes
Libertador	1	Protección Especial	Hogar Bambi	x	x	No
	2	Desarrollo	Fondenima	x	x	No
	3	Protección Especial	Don Bosco (Red de casas)	x	x	No
	4	Protección Especial	Comunidad Terapéutica Edad de Oro	x	x	No
	5	Protección Especial	Hogar Virgen de los Dolores (Niñas)	x	x	Se desconoce
	6	Protección Especial	Hogar Virgen de los Dolores (Niños)	x	x	Se desconoce
	7	Protección Especial	Cai Ali Primera (Drogodependencias)	x		Se desconoce
	8	Desarrollo	UNPI (Psiquiatría/Psicología)	x		Se desconoce
	9	Desarrollo	Centro de Docencia las Palmas (Fortalecimiento Familiar)	x		Se desconoce
	10	Desarrollo	Invedin Bello Monte	x		Se desconoce
	11	Supervivencia	Fundación Ciela (Alimentación)	x	No	Se desconoce

Logramos incluir en la lista un total de 56 programas de atención en toda el área metropolitana de Caracas. De estos, 26 se ubican en el Municipio Sucre, 11 en el Municipio Baruta, 4 en el Municipio El Hatillo, 4 en el Municipio Chacao y 11 en el Municipio Bolivariano Libertador. Salvo los que aparecen registrados en el Municipio Libertador, todos fueron identificados o por el CPNNA o por el CMDNNA de los Municipios. Cabe destacar, que de los programas que aparecen identificados en el Municipio Sucre, ubicamos a Capas (Centro de Atención Pediátrica y Psicológica Ambulatoria del Municipio Sucre) que

si bien, no es un Programa de Atención del SMP, ha funcionado como tal, para atender la demanda de atenciones psicológicas que requieren los NNyA que acuden al CPNNA en algunos casos y es referencia de Atención infantil para el SMP como para otros programas de atención, en este caso la atención es para NNyA de cualquier edad y sin distinción de género. Lo mismo sucede en el caso de Salud Chacao, en el Municipio Chacao, que es un programa de la dirección de Salud de la Alcaldía y brinda la atención psicológica a la población del Municipio y en casos de emergencia a las situaciones atendidas por el CPNNA con carácter prioritario, este programa de salud, es un servicio que atiende a NNyA y adultos de todas las edades, pertenecientes al Municipio; también cuenta con una unidad de Trabajo Social que sirve de apoyo para el trabajo de seguimiento social que requiera el CPNNA en la atención de los NNyA que son atendidos por amenaza o violación de alguno de sus derechos. En relación con la inclusión en el listado de Médicos Sin Fronteras, que tampoco es un programa registrado en el SMP, se ha convertido en el principal espacio de remisión y de ejecución de medidas de protección para situaciones de Violencia Social, Duelo o Abuso Sexual en el caso del CPNNA de Sucre y de El Hatillo.

También debemos indicar que de los programas desarrollados por Fundana, el más recientes es NutriFAMilia, que no ha sido registrado formalmente en ninguno de los municipios atendidos. Sin embargo, forma parte de los seleccionados para entrevistar en tanto fue uno de los referidos por el CPNNA de Sucre como de los más utilizados para atender la situación de familias en pobreza extrema con NNyA en situación de desnutrición o en riesgo de llegar a ese nivel de deterioro nutricional. Atiente especialmente a niños y niñas de 0 a 6 años. Sin embargo, no hay limitaciones de edad. Siempre el ingreso al programa debe ser por una situación que involucre NNyA, aunque dan una atención integral a toda la familia. En el único programa de asistencia, en el Área Metropolitana de Caracas que ofrece orientación y educación nutricional y entrega los alimentos por un periodo de 3 a 6 meses para el cumplimiento de la dieta establecida. Lo mismo sucede con el Programa de Fortalecimiento Familiar Profam y la Entidad de Atención Villa de los Chiquiticos ambos de Fundana, que, aunque no está ubicado en el Municipio Sucre, es de los más utilizados para ejecutar medidas de inclusión en programas de atención y medidas de abrigo respectivamente. Sin embargo, fueron seleccionado para esta investigación como programas de atención del Municipio Baruta. Profam brinda una atención a NNyA sin

distinción de edad y sus familias. En el caso de la EA Villa de los Chiquiticos, la atención es de 0 a 6 años, pudiendo en casos especiales recibir a niños o niñas de más edad por ser parte de grupos de hermanos. En relación con el Municipio Sucre, Fundana, creó un servicio de fortalecimiento familiar en dos comunidades Mariches y La Ceiba, estos centros se llama Profam Comunitario. Este programa fue incluido como uno de los Programas del Municipio Sucre.

De los programas entrevistados por el Municipio Sucre, ya mencionamos a NutriFamilia y Capas, pero además incluimos a la Entidad de Atención para niños y niñas Abansa Mi Refugio, que establece como edad de ingreso de 0 a 8 años. Es una Entidad que tiene programas de abrigo y colocación a nivel nacional, contando en total con 4 casas. En el caso del Municipio Sucre tiene una capacidad para 10 niños y niñas. Entrevistamos también, por este Municipio al Programa de Neurodesarrollo Venciendo Fronteras dependiente del Idenna, que brinda atención especializada a NNyA sin limitaciones de edad, con alteraciones en el neurodesarrollo. E incluimos a la Fundación Luz y Vida, que posee una larga trayectoria de trabajo por los derechos de los NNyA en el Municipio Sucre, en la entrevista pudimos conocer que además de la Defensoría Beto Morales que tiene varios años de funcionamiento, están reactivando el programa de Aulas Comunitarias, además tienen un programa de Fortalecimiento Familiar centrado en la Atención Psicológica y durante el año 2017 e inicios de 2018 trabajaron a atención psicológica y atención integral a NNyA en situación de calle y sus familias.

En el caso del Municipio Baruta, los programas que aparecen como más demandados son Profam, para atender fortalecimiento familiar, y Todos Pueden, como programa de asistencia y atención social en las comunidades más desfavorecidas del Municipio. Este último es un programa que implementó la Dirección de Desarrollo Social de la Alcaldía de Baruta y brinda atención social y de asistencia a NNyA de Baruta, en las distintas comunidades de bajos recurso del Municipio, no hay distinciones por edad y el funcionamiento del programa es similar al de Casa de Paso. Dentro de los programas que ha recibido financiamiento por parte del CMDNNA aparece como prioridad Salud y Familia que brinda atención a adolescentes embarazadas, para una atención en el desarrollo del embarazo y posteriormente para la atención de los primeros meses de los Niños y Niñas recién nacidos. Para ingresar al programa deben ser adolescentes embarazadas, aunque en

el proceso de gestación se cumpla la mayoría de edad, en este caso, seguirán siendo atendidas hasta culminar el proceso. Además de estos programas, en Baruta se incorporó para esta investigación a la Fundación Tabú, que aparece reflejada en el Análisis Situacional realizado por el CMDNNA en marzo de este año, como un programa de atención para prevención y orientación en materia de salud sexual y reproductiva, vale decir, que al momento de entrevistar al responsable del programa pudimos conocer, que desarrolla tres programas simultáneos, el mencionados de prevención y orientación, un programa de fortalecimiento familiar, un programa de becas para desarrollo educativo y/o de oficio y un programa de comedores escolares. En este sentido, atiende distintas poblaciones, para el programa de becas están enfocados en adolescentes femeninas y masculinos; en la orientación y prevención trabajan con NNyA en edad escolar, ya que se trabaja con Escuelas y Liceos; en el caso de Atención Psicológica no hay distinción de edad y en relación a los comedores, va dirigido a NNyA en edad escolar.

En el Municipio El Hatillo, como se manifestó con anterioridad, solo fueron reflejados en las entrevistas, los programas de Asoprohogar y el Caif de Fundahinfa. Asoprohogar en una Entidad de Atención que tiene programa de Abrigo y de Colocación y atienden para el ingreso niños y niñas de 4 a 8 años de edad, a pesar de tener en sus dos casas (una para niñas y otra para niños), adolescentes que tienen más de 10 años con ellos, por no lograr reinserción familiar o colocación en entidades, ya que no hay para adolescentes. En el caso de Caif, perteneciente a Fundahinfa, adscrita a la Alcaldía de El Hatillo, es un programa de fortalecimiento familiar y apoyo psicopedagógico para NNyA, sin distinción de edad. A pesar de no confirmar su funcionamiento en el Municipio, se mencionó la Comunidad Terapéutica Yakoo Yahuera que tiene sede en El Hatillo, que es una Comunidad Terapéutica para desintoxicación de sustancias psicotrópicas y/o estupefacientes dirigido a Adolescentes Masculinos y depende del Idenna. Incluimos en el listado de este Municipio a la Fundación Comparte por una Vida, que, si bien tampoco cubre la formalidad para considerarse un programa de atención, ha hecho alianza con el CMDNNA para garantizar una merienda daría a los NNyA de las Escuelas rurales y Municipales de El Hatillo, disminuyendo la posibilidad de descompensaciones y desnutrición. Esta atención ha sido brindada en época escolar y vacacional.

En el caso del Municipio Bolivariano Libertador, incluimos una lista de 11 programas, de estos los 4 seleccionados para entrevistar fueron la Entidad de Atención Hogar Bambi, que cuenta con tres sedes y están en proceso de adquisición de una adicional, desarrollando programas de Abrigo y Colocación en Entidad de Atención, para NNyA de 0 a 8 años que pueden permanecer por más tiempo hasta ser adolescentes. Tienen dos casas para adolescentes que crearon para la misma población de larga permanencia que va creciendo con ellos, evitando así tener que hacer derivaciones a otras entidades, en el entendido de la ausencia de Entidades de Atención para abrigo o Colocación para adolescentes femeninas o masculinos. Brinda una atención a NNyA de 0 a 8 años para medidas de abrigo y el resto de programas para Colocación de NNyA de 9 a 17 años. También logramos entrevistar a la Comunidad Terapéutica La Edad de Oro, que depende del Distrito Capital. Este programa brinda atención a adolescentes masculinos en Consumo de Drogas y su objetivo es la desintoxicación y el establecimiento de un proyecto de vida para cada adolescente, con una duración de máxima nueve meses de internación y tres fases en el proceso. La población a la que va dirigido es adolescentes masculinos de 12 a 17 años, aunque han tenido la oportunidad de atender niños desde los 10 años.

En el Municipio Libertador, adicionalmente, incluimos el Programa Fondenima que trabaja principalmente en la prevención del Maltrato Infantil, desarrollando un programa de Escuela para Padres y adicionalmente brinda atención Psicológica a casos remitidos por Violencia Intrafamiliar y/o Abuso Sexual. Este programa es referencia en el Área Metropolitana de Caracas y ha atendido a usuarios de distintas zonas del país, ya que se ubica dentro del Hospital JM de los Ríos, brinda una atención en el área psicológica a NNyA de cualquier edad y no hay discriminación, salvo situaciones que requieran atención Psiquiátricas o alguna discapacidad que por su característica particular no permita el abordaje psicológico.

La situación que con más recurrencia salió reflejada en las entrevistas con CPNNA y CMDNNA, como problema actual que afecta a NNyA, es la Situación de Calle, aunque no aparece reflejado en las estadísticas a las que tuvimos acceso. En virtud de lo cual, se seleccionó para evaluación a la Red de Casas Don Bosco, mencionada por el CMDNNA de Chacao y el Programa Ámbar (Asociación de Mujeres para la Beneficencia y Asistencia Recíproca), quien también trabaja actualmente en el mismo municipio haciendo un

levantamiento de información sobre la presencia de NNYA en Situación de Calle. Ámbar, también desarrolló por varios años una Defensoría de NNYA en el Municipio Chacao, que actualmente no está funcionando por falta de recursos. Ambos programas han recibido financiamiento en los últimos años para el trabajo con NNYA en situación de calle del Municipio Chacao, pero ninguno de los dos tiene sede en Chacao.

En el caso de Ámbar, cuando realizamos la entrevista, conocimos que es una organización que tiene un programa llamado Casa Taller para niñas y adolescentes víctimas de violencia y abuso sexual, ubicado en Propatria. El trabajo realizado con Chacao estuvo relacionado con un levantamiento de información sobre la presencia de NNYA en situación de calle en el Municipio, de los NNYA atendidos. Cuando hubo la oportunidad de invita a niñas y Adolescentes femeninas al programa de Propatria, lo hicieron. Sin embargo, lo lejano de la casa dificultó que pudiera servir como programa de atención para esta población.

La Red de casas Don Bosco se incluye en la investigación como programa de Protección Especial para NNYA en Situación de Calle y Desprotección por el Municipio Libertador. Vale destacar que, al ser entrevistados, pudimos conocer que desarrollan dos programas, una Entidad de Atención para medidas de colocación, dirigido a adolescentes de más de 15 años, y el programa Patio Abierto para NNYA en situación de calle y desprotección, donde tienen acceso a alimentación, aseo y vestido y pueden estar de 9am a 3pm.

Otro de los programas entrevistados en el Municipio Chacao fue Grandes Mini Chef, que es un programa de prevención ubicado en El Pedregal, una de las zonas de escasos recursos del Municipios. Es un programa que, a través de la formación en cocina, busca inculcar valores y prevenir el ocio en el tiempo libre de los NNYA. No tiene límites de edad.

2.4 Programas y Servicios de Atención (Accesibilidad, Tiempo, Proceso y estado de funcionamiento)

✓ Hatillo

En este Municipio como indicamos anteriormente, abordamos dos programas, la Entidad de Atención Asoprohogar que tiene dos casas una para niños y otra para niñas y el Caif como centro de apoyo Psicopedagógico y Psicológico; el primero de carácter privado y el segundo de carácter público. Si debemos analizar el acceso al programa, en estos casos en particular debemos indicar que ambos son de difícil acceso. La EA se encuentra en la Zona

Rural del Municipio y en virtud de la problemática actual de transporte público, es muy difícil llegar a la misma. Sin embargo, una Entidad de Atención no es un programa que tenga una movilidad importante en relación a los usuarios, ya que los principales usuarios de este programa viven en la casa; en este sentido, resultaría complicado el acceso de familiares para el fortalecimiento de vínculos y trabajo de reintegración al medio familiar de los NNyA y en el caso de requerir una atención médica de emergencia. Por ejemplo, al momento de la entrevista, la responsable del programa indicó que *“las dos niñas que ingresaron, vienen del CP de Guarenas”*, en caso de ubicar a la familia y establecer mecanismos de vinculación con las niñas para un reintegro familiar, la ubicación de la entidad no es accesible. Para el traslado de los NNyA a sus centros de estudios, chequeos médicos, atenciones psicológicas, la EA cuenta con un vehículo y chofer para este fin.

Ahora bien, en el caso del Caif, que está ubicado en el casco colonial del Municipio y pudiera asumirse como un sitio céntrico en El Hatillo, veamos la descripción del recorrido que debe cumplir la usuaria: *“Dos horas y media, subo caminando. No están trabajando los Jeep. Antes cuando trabajaban, subíamos caminando media hora, agarrábamos el jeep y llegábamos en 30 minutos”*. En este sentido, si nos ubicamos en la población que requiere de sus servicios, en su mayoría pertenecientes a las zonas rurales, llegar al programa supondría un gran esfuerzo y en algunos casos de sacrificio, que coloca en riesgo la real protección de los NNyA, porque dependerá del compromiso del adulto responsable la prosecución de la atención. Cabe destacar que este centro es el único en su tipo que brinda atención gratuita en el Municipio, según informa la responsable del programa, el CPNNA y la usuaria.

Sobre aspectos de funcionamiento, personal disponible y capacidad de atención, en el caso de la EA cuenta con el personal para la atención de los NNyA. Sin embargo, les falta un médico de planta, que se suple con la atención del médico del guardia de un ambulatorio cercano y un médico privado que les atiende situaciones de emergencia. Tienen una sola Trabajadora Social y un solo Abogado. No tienen Psicólogo y han debido tramitar la atención en el Hospital Universitario de Caracas. En el caso del Caif, la situación es más compleja ya que solo cuentan con la Coordinadora del centro que hace las veces de maestra de tareas dirigidas (ya que es Docente de profesión), una psicopedagoga para un solo turno y la persona que se encarga del mantenimiento. De los trece profesionales con los que

debería contar, solo disponen de dos. Comenta la persona entrevistada que tienen una lista de espera de más de 120 personas para iniciar la atención en el centro. Y según la información suministrada por el CPNNA del municipio, este sería el principal centro para dictar las medidas de protección de los casos que atienden.

✓ **Sucre**

Entidad de Atención Abansa Mi Refugio, uno de los programas evaluados, se encuentra ubicado en un sector de fácil acceso, en una de las zonas urbanas del Municipio. Es una entidad con una capacidad de atención de 10 niños y niñas de 0 a 8 años. Actualmente cuentan con 8 NNyA dentro de la EA, en donde la niña que más tiempo tiene dentro de la Casa lleva con ellos 14 años. *“Está con nosotros desde los 3 meses, una bebé con hidrocefalia y dificultad motriz, cuesta mucho conseguir Familia Sustituta para una niña con esta realidad”*. Cuando llega un NN, en el lapso de un mes, que es la duración de la medida de abrigo, ellos garantizan un chequeo médico y evaluación psicológica. Si la medida se modifica a Colocación se atiende la batería de vacuna y las otras atenciones relacionadas con educación si el niño/a esta en edad escolar o de estimulación si es más pequeño. Actualmente la EA cuenta con dos cupos disponible. Sobre el personal disponible para el cumplimiento de sus funciones, esta EA cuenta con: Una pareja que hace vida diaria con los NNyA de la entidad, dos personas (Tías) que comparten con ellos solo en el día. Además, tienen a la Directora, un abogado, una persona de apoyo pedagógico y un Trabajador Social. Anteriormente contaban con Psicólogo, pero en virtud de los costos no pueden sostenerlo, han hecho alianza con INAPSI (Institución Pública) para brindar esa atención. En este sentido la falla estaría en la ausencia de un Psicólogo de planta.

Profam Comunitario, es un programa que tiene tres años funcionando en tres centros y en tres comunidades del Municipio Sucre, en La Ceiba, en Caucaguita y en Mariche. El de Mariche tuvimos que cerrarlo por *“la situación de transporte, la última vez que fui, tuve que salir en la maleta de un Malibu, porque si no, no salía de allí”*, *“otro aspecto que influyó fue la violencia de la zona, el Faes, los malandros, una situación bien delicada”*. *“Una de las situaciones, fue que mataron a una señora al frente del Centro, eso fue muy traumático”*. Los dos que siguen funcionando están ubicados en lugares de mucha accesibilidad en cada una de las comunidades donde se encuentran, lo que generó mucha demanda desde su

creación hasta hace unos meses. En algún momento de los primeros años, estuvo tan demandado que no lograban dar respuesta a toda la exigencia de las comunidades. Sin embargo, la demanda ha bajado. La coordinadora del programa atribuye esta disminución a que *“la migración ha llegado a estos sectores”*. *“Muchas de nuestras usuarias se han ido y han dejado a los niños con algún familiar, confiándole que seguirán trayéndolos, pero eso no pasa”* *“Cuando se va la mamá, perdemos a la familia completa, porque los niños se mudan de sector con abuelas o tíos, porque le dan importancias a hacer otras cosas como buscar la comida”*. Sobre el proceso de atención, indicaron: *“Antes se daban citas, pero con la baja demanda, hay días en los que podemos atender inmediatamente, se hacen una entrevista inicial, que luego pasa a discusión del equipo para establecer un plan de acción.”* La atención que brinda este programa en el área psicológica es de atención breve, de 6 a 8 sesiones. En casos que requieran una atención más prolongada, son referidos a otros programas, mencionando como opciones Luz y Vida o Profam Chuo. Si una situación requiere hacer una denuncia en organismos públicos, el equipo hace el acompañamiento a la víctima. Sobre el personal con el cuentan, informaron que tienen en la sede de La Ceiba, dos Trabajadoras Sociales y recientemente se fue la Psicóloga, además cuentan con una coordinadora, el personal completo sería en cada centro 2 Trabajadoras Sociales, 1 Psicólogo y el coordinador. Para el momento de la entrevista, solo les hacía falta un psicólogo.

Capas, que es el programa de mayor demanda en el Municipio para atención psicológica, está ubicado en una zona céntrica y equidistante para buena parte del municipio, además de tener muy cerca una estación de Metro. Esto no supone que sea accesible para toda la población, en virtud de la distribución geográfica del municipio. En este sentido, las parroquias Caucaguita, La Dolorita y Mariche, quedan realmente alejadas del Programa. Uno de los usuarios indicó: *“Se tarda una hora de recorrido más o menos, pero la falta de transporte hace que tenga que salir una hora y media antes, para no llegar tarde”*. Otra usuaria entrevistada indicó que *“casi dos horas, puedo venir en metro cable o bus, en ocasiones debo tomar tres transportes”*. Sobre la atención que brinda el programa, según las opiniones de los usuarios es satisfactoria. Sin embargo, uno de los usuarios informó que, para tener la primera cita debió esperar tres meses, desde que solicitó la atención. Esta situación se debe a que de los 4 psicólogos de los que disponía el programa, todos se

fueron. Recientemente ingreso uno que no es suficiente para la demanda, según indicó la responsable del programa. Sobre la realidad del personal pudimos conocer *que “La psiquiatra se fue hace como cuatro (4) meses, el psicólogo se fue hace como seis (6) meses el otro se fue hace dos (2) meses por eso solamente tenemos un (1) solo Psicólogo”*. En este sentido, han tenido que recurrir a gestionar con universidades Pasantes, esto ha permitido bajar la lista de espera, llevarla de 120 a 20, con 6 pasantes que acuden tres veces por semana. Una de las razones que asignan al retiro del personal, es el bajo sueldo que ofrecen, para lo difícil de las situaciones que se atienden. En el área de Psicopedagogía, solo hay una persona, en el resto de áreas como pediatría, sí brindan una atención mayor ya que se encuentra completo el personal.

Neurodesarrollo Venciendo Fronteras, es el único programa en el Área Metropolitana de Caracas que brinda atención gratuita y especializada en alteraciones del neurodesarrollo. Por la información obtenida en la entrevista con la Coordinadora del centro, conocimos que tienen un especialista por área, ofrecen una atención integral que incluye (Terapia Ocupacional, Terapia de Lenguaje, Psicopedagogía, Psicología Infantil, Fortalecimiento Familiar que es el trabajo conjunto entre Trabajo Social y Psicólogo de familia, un área de Integración y expresión y Nutrición) solo les faltan 4 especialistas (Psicólogo de Familia, Instructor de Deporte, Instructor de Arte y Neuropediatra), el Neuropediatra, que sería de los más importantes, no fue mencionado como ausencia, ya que como informó la responsable del programa *“esa parte del protocolo nos la hemos saltado, porque cuando llegamos al programa, no había neuropediatra y decidimos que el triaje lo haríamos entre todos”*, así que la definición de ingreso al programa es tomada por el equipo de especialistas, el trabajador social y el psicólogo. Dentro de los detalles que consideramos resaltantes en este programa, tiene que ver con la permanencia del personal. *“Tenemos especialistas, que están desde que se inauguró el Centro”*. A pesar de ello, al ser un área muy demandada, capacidad de respuesta se ve afectada. En este sentido, establecen cada tres meses un día para entregar las citas, la última entrega se hizo en agosto, por ejemplo, tal como informó la entrevistada: *“Las próximas citas, las daremos el 5 de diciembre, todo el que venga se le informa que debe venir ese día, ese día se entregan las citas para Febrero, Marzo y Abril”*, luego de que los usuarios acuden a este día de entrega de citas, los triajes se realizan los primeros lunes de cada mes, atendiendo aproximadamente 50 personas

entre el turno de la mañana y el turno de la tarde. Este centro, es de referencia nacional, así que acuden personas de toda Venezuela, en virtud de lo cual, es muy difícil, corresponder a la demanda. Y si hacemos un cálculo de la espera para iniciar la atención, estaríamos aproximándonos a los seis meses para obtener una cita para triaje. Sobre la ubicación, como centro entrevistado por el Municipio Sucre, está en una zona de fácil acceso. Sin embargo, como planteamos en el caso de Capas o de cualquiera de los programas evaluados en este Municipio, su distribución geográfica y lo amplio del municipio, genera que la existencia de un solo programa especial para la atención de un derecho en particular, sea accesible para la población que vive cerca de la ubicación del programa e inaccesible para los que viven en parroquias como La Dolorita o Mariches.

NutriFamilia, es un programa creado hace apenas un año, como respuesta a la creciente demanda de medidas de abrigo de forma voluntaria por madres y padres, ante la imposibilidad de garantizar un nivel de vida adecuado a sus hijos e hijas. Fue una iniciativa de Fundana, quien también desarrolla un programa para medidas de abrigo y conoce la realidad. Este programa no se encuentra dentro del Municipio Sucre, su sede está en el Municipio Baruta. Sin embargo, de la población que han atendido hasta la fecha, la mayoría es del Municipio Sucre. No es un programa accesible a la población del Municipio, en tanto se ubica en otro Municipio. Como explicamos anteriormente, es un programa de asistencia, ofrece educación y formación nutricional y la comida necesaria para nivelar nutricionalmente, tanto a los NNyA como a todos los miembros de su familia. Sobre el proceso para la atención, vieron la necesidad de modificar la forma de ingreso *“veíamos que había familias que no estaban aprovechando todo lo que el programa ofrecía y solo se generaba una dependencia a la comida que entregamos”*. También *“la demanda era muy alta y había casos que requerían y aprovechaban mas todo el programa”*. En este sentido, se da un triaje que realiza Profam Chuao. La atención es cada 15 días, de tres a seis meses. Tienen tres fases, la entrega de alimentos va disminuyendo progresivamente, y se forma, orienta y educa a la familia para lograr su independencia del programa, evitando una recaída en la condición nutricional. Solo, incorporan situaciones que puedan superar su condición en el plazo, en el que se desarrolla el programa, en caso contrario, se remiten a los usuarios a programas de atención más prolongada en el tiempo como Cania de Empresas Polar o Matea Bolívar del Instituto Nacional de Nutrición. Sobre su capacidad de funcionamiento,

tienen actual el personal que deben tener, según se planifico con el programa. Sin embargo, luego de evaluar su trabajo *“considero que es necesario tener un pediatra en planta, para atender otras enfermedades asociadas a la nutrición”*. No es un programa que dé respuesta a toda la demanda de Asistencia que requiere el Municipio Sucre. Sin embargo, el equipo investigador considera un aporte importante, ante la situación de crisis económica, de desabastecimiento y de incremento de la pobreza como mostramos al inicio del documento, un esfuerzo de valor y que debe replicarse.

La Fundación Luz y Vida, fue incluida entre los programas del Municipio Sucre, por su reciente trabajo de Fortalecimiento Familiar dirigido a NNyA en situación de calle y sus grupos familiares, en virtud de conocer de este programa y que como se mencionó con anterioridad, si bien no es de las situaciones de más alta incidencia en las estadísticas de los CPNNA, es una realidad en crecimiento y que apareció en todas las entrevistas realizadas a los órganos de los SMP. En este sentido, la responsable del programa indicó que el financiamiento para la ejecución de ese programa había acabado y ya no era un programa que estuviesen desarrollando. Sin embargo, la institución cuenta con un servicio de Fortalecimiento Familiar que sigue funcionando, con una Defensoría de NNyA y con un programa de aulas alternativas para la atención educativa de los NNyA excluidos del sistema formal de educación y vinculado a Hogares de Cuidado diario en la comunidad Antonio José de Sucre de Petare. Es un programa para atender a la comunidad de ese sector. En el caso de la sede de la Fundación donde funciona la Defensoría y el programa de Fortalecimiento Familiar. Está ubicada en el casco colonial de Petare, se ha convertido en un lugar de referencia en Petare como un espacio para atender los derechos de los NNyA. En todos los casos del Municipio Sucre, como hemos dicho, para algunos sectores los programas son inaccesibles o de difícil acceso, por las distancias que separan un punto del municipio de otro y su extensión geográfica. En relación al personal de las guarderías y aulas comunitarias cuentan con dos cuidadoras y una auxiliar, dos maestras, 4 personas en personal administrativo (coordinadores, asistente operativo, administrador), dos psicólogas y 2 pasantes de psicología, además del equipo de Prácticas profesionales de Trabajo Social de la UCV. Indicó que *“Yo quisiera tener más psicólogos, para brindar más atención en esta área, la salud mental es necesario atenderla”* y *“Considero que nos falta alguien que suma el área de investigación y formación”*.

✓ Libertador

Red de Casas Don Bosco, se incluyó en la evaluación como programa que funciona en el Municipio Bolivariano Libertador y a través de la entrevista conocimos de los dos programas que desarrollan, el Patio Abierto para la atención de 9am a 3pm de NNyA en Situación de Calle y una Entidad de Atención que ejecuta medidas de colocación para adolescentes de más de 15 años. El trabajo del Patio Abierto consiste en un acercamiento y abordaje en la calle que realizan dos asistentes educativos en el que invitan a los NNyA a conocer el espacio y a tener una asistencia regular, con un conjunto de normas establecidas por el mismo grupo de NNyA que estén acudiendo. Además, este programa cuenta con un coordinador. *“La lógica es que ese programa debería estar integrado por 1 coordinador de Patio Abierto, por lo menos 4 o 5 asistentes educativos y 1 o 2 trabajadores sociales. (...) no tenemos completa la plantilla es por un tema presupuestario”*. La EA ejecuta medida de colocación, en este sentido atiende solo adolescente de más de 15 años, con una capacidad de 10 adolescentes *“particularmente tratamos de que no tengan vínculos familiares. Es decir, no trabajamos con adolescentes que debieron haber sido reinsertados a sus familias”*. En este programa ellos permanecen, todos estudian afuera. *“Contamos con 6 personas para cumplir el trabajo. Creo que le haría falta, por lo menos, una trabajadora social y un educador para que acompañe todo lo que es el complemento pedagógico de los muchachos.”*. Sobre el funcionamiento del programa, si bien ha mantenido su funcionamiento, el problema presupuestario y la crisis económica no le es ajena, tanto en relación con la disminución de la plantilla que disminuye el alcance del programa como la calidad de la atención a los NNyA usuarios del programa, pero además influye, en la infraestructura, mantenimiento, como indica el responsable del programa, *“hemos tenido que priorizar la comida por sobre, por ejemplo, el tema de los aires acondicionados de los chamos”*, que pudiera parecer un asunto menor, pero que, para la dinámica propia de un programa como este, en el que se trabaja con adolescentes, representa un problema.

Edad de Oro, es un programa que funciona como una Comunidad Terapéutica. Tiene una capacidad de 15 adolescentes todos varones, de 12 a 17, que se encuentran en consumo de drogas, trabajan en generar conciencia sobre el daño que la sustancia causa en su organismo, a fin de lograr que los adolescentes superen el proceso de abstinencia con acompañamiento profesional, estableciendo metas y objetivos hasta lograr un estado de

bienestar que permita a los adolescentes centrarse en el logro de su proyecto de vida, en esta casa pernoctan y tienen un “encuadre” que dura de 6 a 9 meses. Cuentan con una casa para atención ambulatoria, ubicada en Maripérez. Comenta el responsable del programa que *“estamos trabajando en una prueba piloto con el Inces de la Nueva Granada, para el trabajo preventivo”*, ya que informó también que la prioridad actual es atender a los adolescentes en situación de calle y el trabajo preventivo es con la intención de evitar que el consumo los lleve a la situación de calle. Para el cumplimiento de sus funciones cuentan con una plantilla de 29 personas aproximadamente. Sorprendió al equipo investigador que contarán con 20 guías para el trabajo directo con los adolescentes. En este caso, el entrevistado indicó que hay tres guardias (Matutina, vespertina y Nocturna) y los fines de semanas deben hacer grupos de 4 guías por grupo, lo que genera que deban contar con tantos guías. Igualmente, sorprendió positivamente que contaran con el personal completo, en este sentido, manifestó *“yo coloque como condición para asumir el cargo, que me permitieran seleccionar el personal. Que tengan más vocación”*. Sin embargo, cuando se conversó sobre la atención a los pacientes con drogodependencias el responsable del programa aseguró: *“Los tratamientos están decayendo. Los profesionales están migrando”*, en este sentido, aunque el problema de diáspora no aparece reflejado como indicador sobre la realidad del personal de la institución, si lo hace, sobre la calidad de la atención que se brinda. En la entrevista con el responsable del programa, el mismo indicó contar con un psiquiatra para la atención de los adolescentes usuarios. Sin embargo, en la entrevista del Usuario, el mismo manifestó sobre su opinión, en relación a la capacidad de atención del personal y modificaciones que considera pudieran mejorar el servicio: *“Yo creo que es suficiente el personal, pero nunca está de más que hayan más. (...) yo metería un Terapeuta ocupacional, para que nos den oficios, un psiquiatra que aquí tampoco hay...”* (P3Usuario). Sobre la ubicación del programa y el acceso al mismo, debemos indicar que se encuentra en una zona de fácil acceso, pero que, al no contar los distintos estados y Municipios con programas especializados para atender las distintas vulneraciones de derechos de su población, el programa pasa a ser de difícil acceso, para algunos adolescentes. En el caso del usuario entrevistado, el mismo informó ser residente de Los Valles del Tuy, por lo que su familia debe hacer un viaje importante para compartir con él los días de visitas.

Fondenima, es un programa que comenzó siendo una oficina de denuncia para situaciones de maltrato a los NNyA, con el tiempo fue cambiando su objetivo, a la fecha está desarrollando dos servicios, uno dirigido a la prevención del maltrato intrafamiliar, que es Escuela para Padres y uno de atención psicológica para situaciones de violencia, pero de manera particular. No cuentan como programa con un financiamiento constante que permita su sustentabilidad. Sin embargo, siguen prestando servicio. “Una forma de ingreso para nosotros es que formamos profesionales para que sean multiplicadores del taller, esos son cursos que las empresas e instituciones pagan como formación de su personal y nos permite comprar material para el funcionamiento”. Reciben personas con Medidas de protección de distintos municipios del Área Metropolitana de Caracas, en mayor medida del Municipio Bolivariano Libertador. El programa de escuelas para padres tiene una duración de tres meses, con una frecuencia semanal y un horario de medio día en las mañanas, los días martes y jueves. Para su funcionamiento cuentan con la Presidenta de la Fundación y la Trabajadora Social, la primera hace un trabajo ad honorem y la ultima es funcionaria pública con una Comisión de Servicios, en oportunidades cuentan con la disposición de personas ya formadas por ellas, para apoyar en la formación de otros. Además de los apoyos que ofrecen quienes se forman con ellos como muestra de agradecimiento y de valoración del trabajo que hacen “Los apoyos nuestros vienen de los usuarios, papás y mamás que, al terminar su escuela para padres, nos ofrecen sus conocimientos para reparar la impresora por ejemplo”. En relación con la atención psicológica, hay utilizado el espacio como un cetro de pasantías y contar por seis meses con un grupo de aproximadamente 6 estudiantes de psicologías, que han logrado atender los casos que requieren el servicio del programa. Para el Municipio Libertador es un programa que tiene una ubicación privilegiada, ya que se encuentra en la sede del Hospital J. M de los Ríos, en un espacio cedido por el Hospital a quien fuera Director del mismo y fundador de la Fundación hace más de 20 años.

Hogar Bambi, es una Entidad de Atención, con capacidad de 120 NNA, que ejecuta medidas de abrigo y de Colocación, cuenta con cuatro casas una para niños y niñas de 0 a 8 años, otra para niños y niñas de 2 a 12 años y en virtud de las limitaciones para lograr la derivación de los niños y niñas que iban creciendo en las casas, diseñaron dos entidades de Atención para Colocación de Adolescentes, una para cada sexo, con un programa de continuidad, no

recibe adolescentes externos. Su esquema de trabajo ha permitido lograr reinserciones exitosas en familias de origen y colocaciones en familias sustitutas, trabajan con énfasis el fortalecimiento familiar. Logrando de esta forma, mantener siempre disponibles cupos para nuevos ingresos. Cuentan con una plantilla de 90 personas, con una ausencia importante en el área de psicología y de Trabajo Social, *“tenemos una alta rotación en el personal cuidador, las tías que comparten el día a día con los niños, están rotando mucho”, “hay dos elementos que influyen, todos los psicólogos que se han ido, se han ido porque se van del país (...) y lo otro es lo que llamamos prostitución laboral, si aquí me ofrecen 2 y allá 3, me voy a donde me ofrecen más, porque es una visión inediatista salarial”*. Está ubicado en un sector de fácil acceso, pero con la salvedad ya reiterada de que es un programa que recibe Niños y Niñas de distintos Municipios y Estados.

✓ **Baruta**

Todos Pueden, Fundación Tabú y Salud y Familia, son programas ubicados en el Municipio Baruta, en las adyacencias del casco colonial. En este sentido, están ubicados en una zona accesible para la población que más puede requerir de sus servicios. En el caso específico de Todos Pueden, es un programa que va a la comunidad, tiene tres espacios en el sector Santa Cruz del Este, ojo de agua y las Minas de Baruta, hacen recorridos por la comunidad y contacto con las organizaciones comunitarias para captar NNYA que tengan el perfil para incorporarse al programa, que busca nivelar a quienes están excluidos del sistema educativo, hasta lograr su reinserción, además de brindar asistencia en materiales escolares y de nutrición, incorporan a los NNYA en actividades recreativas y deportivas y atienden el derecho a la identidad. La Fundación Tabú, solo tiene tres años de funcionamiento, su mayor trabajo se ha dirigido a la prevención del embarazo adolescente, contando para ello con un personal capacitado para dictar charlas especializadas. En el caso del servicio de fortalecimiento familiar, se ve limitado por la capacidad de atención la Psicóloga de que disponen, en este sentido manifestó que *“sería muy importante que pudiera contar con más psicólogas para ese trabajo”*. En el caso de salud y familia, es un programa de atención especializada a adolescentes embarazadas, donde reciben atención psicológica, en este caso, el personal con el que cuenta para su funcionamiento es reducido, pero según informa la responsable entrevistada, *“es el mismo personal con el que comenzamos”*. Se trata de dos obstetras, una psicóloga y una trabajadora social. La

responsable del programa indica que *“quisiéramos contar con más obstetras para atender más adolescentes (...) se han ido muchos Obstetras entonces nos ha costado”*.

Profam y Villa de los Chiquiticos, son programas accesibles para una parte de la población del Municipio Baruta, sin embargo, geográficamente se encuentran alejados de otras zonas del municipio como las que cubren los tres programas anteriores. Sobre su funcionamiento, en el caso de la Entidad de Atención, ejecuta medidas de abrigo y de colocación, con un trabajo multidisciplinario que busca en los casos en los que es posible el reintegro de los niños y niñas a su medio familiar, y en los casos en que sea imposible puedan ir a una familia sustituta. Es una entidad de atención que atiende una población de 0 a 6 años de edad, con excepciones en casos de grupos de hermanos, con una capacidad para 120 niños, incluidos 40 cupos que estarían ubicados en una casa de San Bernardino, que sería el espacio de ingreso inicial al programa. Cuentan con una plantilla de 70 personas, donde la mayor falla se ubica en las cuidadoras que no tienen pernoctas en el programa y en el área de psicología que han tenido una alta rotación *“pero siempre hemos logrado solventarlo” (P2B)*. Por su parte, Profam es un centro de fortalecimiento familiar, que trabaja especialmente con familias que tengan a su cargo NNyA, buscando incidir en las capacidades parentales, fortaleciendo practicas correctas y crianza positiva. Tienen dos sedes, la ubicada en Chuao y otra en san Bernardino, en ambas cumplen el mismo objetivo. La falla que manifiesta como recurrente es en el área de Terapia Familiar, que requiere formación en el exterior, el resto del personal *“hemos logrado completarlo” (P1B)* que es psicólogo, psiquiatra, trabajador social y abogado, en total 15 profesionales entre las dos sedes.

✓ **Chacao**

Salud Chacao y Grandes Mini Chef, son programas de muy fácil acceso en el municipio, Salud Chacao, cuenta con una red de ambulatorios en distintos puntos del Municipio, sin embargo, dentro de esta investigación, aparece como un programa en el que se ejecutan medidas de protección para garantizar la atención psicológica de los NNyA que así lo requieren, ante la ausencia de un programa específico para tal fin y la ausencia de un psicólogo en planta en el CPNNA, en este sentido, pudimos conocer que solo hay una psicóloga, ubicada en el ambulatorio de Altamira que está en capacidad de atender NNyA, de allí que se ve limitada la atención, en otro momento, el servicio se prestaba en tres de

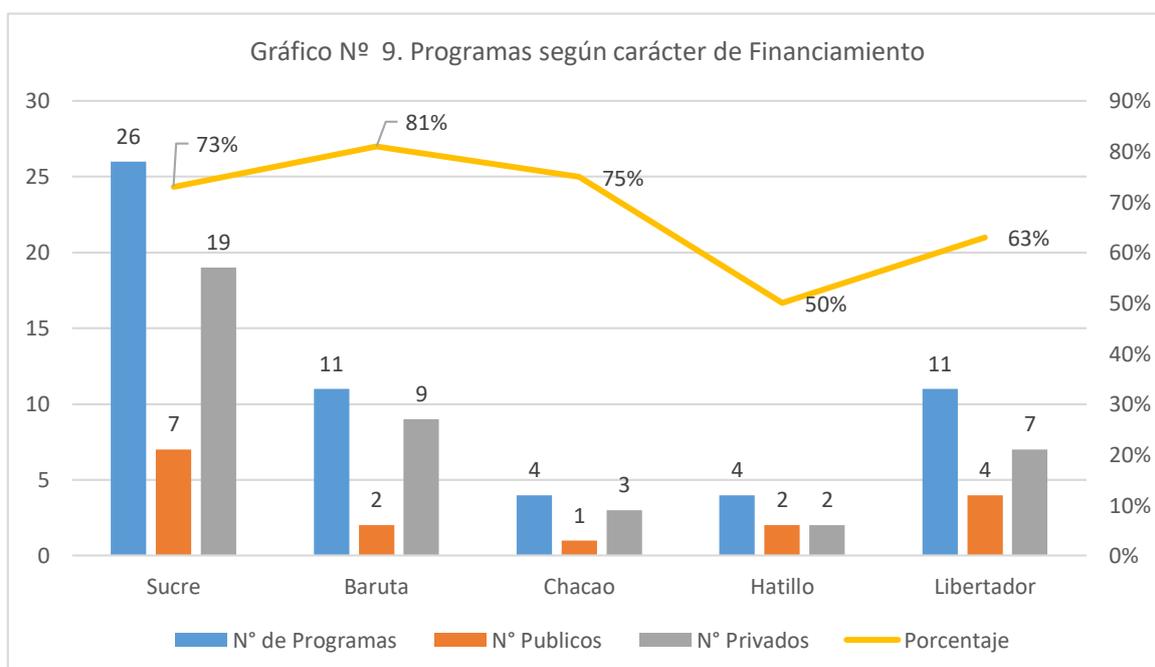
los ambulatorios del Municipio “Antes teníamos 6 psicólogos, estaban distribuidos en varios ambulatorios. Ahora solo hay 1 en Altamira” (P1C). Sin embargo, los casos remitidos por el CPNNA siempre son atendidos con prioridad. El sistema educativo y los médicos especialistas son los que más hacen remisiones, según informó la especialista entrevistada. En el caso de Grandes Mini Chef, como vimos anteriormente es un programa de prevención y de uso adecuado del tiempo libre “Nosotros les damos otras herramientas para su futuro” (P3C), es un programa pequeño pero que lleva funcionando en el Municipio 15 años, funciona todos los días con cuatro turnos diarios, los NNyA que se inscriben asisten un día a la semana en el mismo horario. De allí, que la capacidad de alcance sea muy elevada. Dentro de las limitaciones para su funcionamiento, la responsable del programa indicó, el no tener una fuente de financiamiento fija. Siempre ha logrado mantenerse gracias al apoyo de la Alcaldía del Municipio Chacao. Sin embargo, no es una ayuda formalmente establecida, sino que depende del interés de una personalidad, Concejal o Director o que logre aplicar a programas de financiamientos “hemos recibido de Desarrollo Social o de Capital Social, pero la última vez me dijeron que no había dinero. Estoy buscando ayuda con fundaciones, para seguir atendiendo a mis niños” (P3C). El desarrollo del programa depende de su fundadora y de su núcleo familiar, no hay personal contratado o que perciba ingresos por este programa, los recursos que obtiene el programa por parte de la Alcaldía va dirigido especialmente a la adquisición de implementos e ingredientes para la preparación de los alimentos que forman parte del curso “Nuestro trabajo es Ad Honorem” (P3C).

Ámbar, el cual no tiene sede dentro del municipio, sino en el Municipio Bolivariano Libertador, tiene un proceso de atención en el caso del trabajo dentro municipio, que constaba del levantamiento de información sobre la presencia de NNyA en situación de calle, para este trabajo. Se disponía de dos personas encargadas de levantar la información y hacer el contacto con los NNyA y la coordinadora del programa. La responsable entrevistada de este programa indicó, que en el proceso de abordaje y acercamiento a los NNyA hubo la oportunidad de invitar a varias de las niñas y adolescentes femeninas que se encuentran en situación de calle en el Municipio Chacao, para la casa taller sede de Ámbar, que efectivamente asistieron, pero *“les queda realmente lejos, a pesar de que le demos*

para los pasajes, es muy lejos el programa desde Chacao" (P2C). En el caso de los niños y adolescentes masculinos, eran remitidos al Patio Abierto de la Red de Casas Don Bosco.

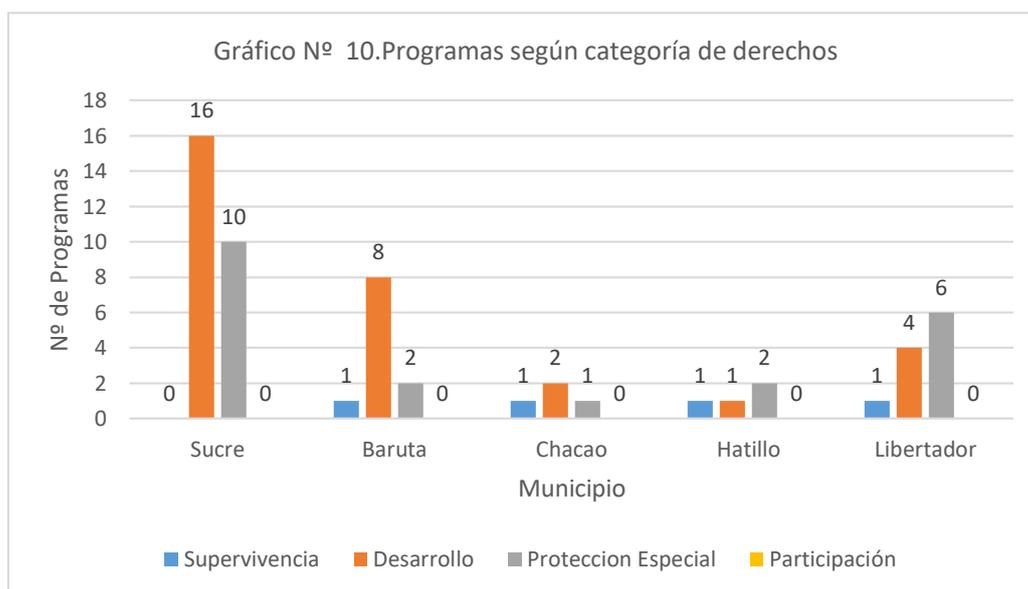
Conclusión sobre Programas y Servicios de Atención

Hemos identificado que, en la mayoría de programas incluidos en el estudio, hay limitaciones importantes en relación a personal y los responsables de programas coinciden que hay dos elementos resaltantes que influyen para que esta realidad se presente, en primero lugar la fuga de talento humano y profesionales jóvenes del país, la mayor referencia es hacia los profesionales de la Psicología y en segundo lugar la oferta laboral que no resulta atractiva. Los programas que corren con mejor suerte son los de carácter privado, que tienen estabilidad financiera y no dependen del financiamiento de instituciones del Estado o de otras instituciones privadas, es el caso de Hogar Bambi y los programas de Fundana. Sorprendió positivamente, como ya indicamos, el nivel de funcionamiento de la Comunidad Terapéutica Edad de Oro y el programa de Neurodesarrollo Venciendo Fronteras que cuentan con una plantilla de empleados estable. Sin embargo, como hemos planteado a lo largo de la investigación, no son suficientes para atender la demanda y lo notamos en la información suministrada por Neurodesarrollo.



En el gráfico N° 9 vemos la distribución de los programas por municipios, según fuentes de financiamiento, como uno de los datos más resaltantes obtenidos en esta investigación, es que la mayoría de los programas de atención a NNYA son desarrollados por ONG, OSC o Fundaciones, con recursos privados. En el caso del Municipio Sucre el 73% de los programas son privados, en Baruta es el 81%, en el Hatillo solo el 50% es privado, sin embargo, de los programas de carácter público, de uno se desconoce su nivel de funcionamiento que es la Comunidad Terapéutica Yakoo Yauera, y el otro que es uno de los entrevistados y conocimos que su nivel de funcionamiento es muy limitado, con lista de espera que supera los 120 NNYA. Este dato es importante, porque refleja que el Estado estaría delegando la atención de la infancia en manos de las OSC y de Fundaciones que funcionan con recursos privados.

Los programas están divididos en el cuadro al que referimos en, Públicos: que forma parte de alguna Alcaldía, Gobernación o del Distrito Capital, y Privados: cuando son desarrollados por ONG o Fundaciones sin fines de lucro.



En el gráfico N° 10 podemos ver la relación de programas según categoría de derechos. En este sentido, la categoría más desasistida es la de Participación, seguida de Supervivencia. En el caso de la categoría de Protección Especial, que en algunos municipios aparece con un alto índice, estaría solo relacionado a programas para la atención de Adolescentes con problemas de drogodependencia y las Entidades de Atención. En este caso particular del

grupo de derechos de Protección Especial hay que tener mucha atención, ya que, si bien hay en el listado programas de atención a adolescentes en drogodependencias, los mismos, en su mayoría tienen un cupo limitado, lo que imposibilita que los NNyA que se encuentran en las calles o en las comunidades en consumo de Drogas, puedan ser atendidos.

Categoría Recepción del Derecho

3. Resultados

En este nivel mostraremos los resultados alcanzados tanto por los órganos administrativos atendidos, como los de algunos programas. En este sentido, y tal como hemos dicho anteriormente, no ha sido tarea sencilla tener acceso a datos estadísticos específicos. En la mayoría de los casos son aproximaciones de alcances y efecto de las atenciones brindadas, por ejemplo, por los programas de atención. De allí que, si no hay una relación desagregada del significado de los datos, resulta muy complejo comprender su significado cuando estamos atendiendo asuntos sociales. Sin embargo, mostraremos la información que mejor muestra elementos que aportan al análisis de la realidad de los derechos de los NNyA.

El siguiente gráfico refleja la información obtenida sobre los derechos vulnerados en cada municipio. Sobre este aspecto es necesario indicar las limitaciones que existe en relación al levantamiento de datos estadísticos por parte de los CPNNA. A pesar de informar, tanto los consejeros consultados como los responsables de los CMDNNA que realizan estadísticas trimestralmente para ser entregada a los organismos supervisores como la Defensoría del pueblo y a los CMDNNA, al momento de solicitar la información, no hubo acceso a detalles estadísticos importantes. En la mayoría de los casos los entrevistados indicaron cual sería el derecho más vulnerado en la actualidad, sin informar el número de denuncias sobre ese derecho que se han procesado. Ante la pregunta ¿Según las estadísticas que ustedes elaboran, cual es la prevalencia de derechos vulnerados en el municipio? Indique de mayor a menor, estas fueron las respuestas:

“Integridad personal y buen trato en la mayoría de los casos en el ámbito familiar y esporádico entre pares, muy poco donde los agresores son docentes o personal de la escuela. Abuso sexual es bastante frecuente”.
(CPB).

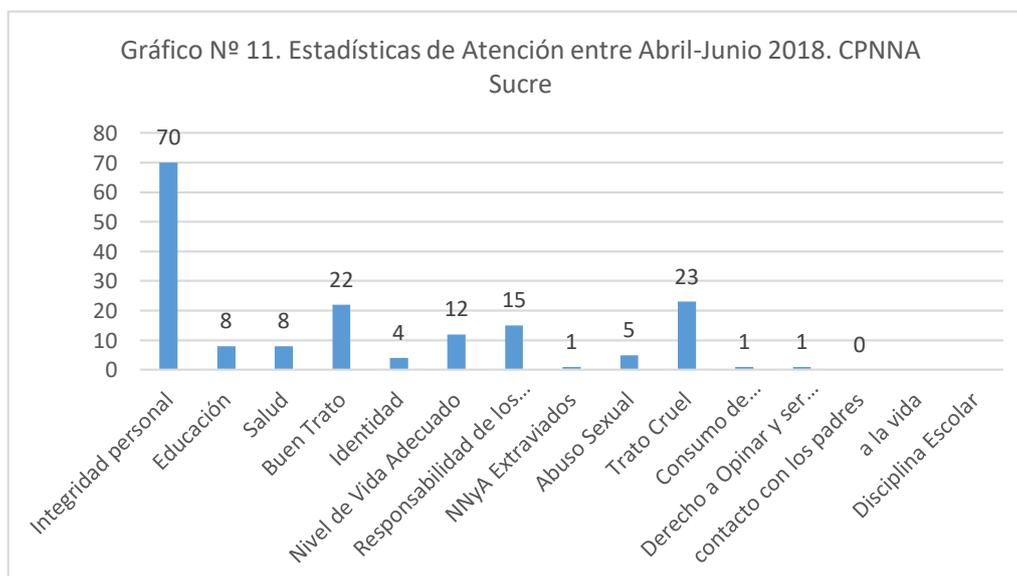
“Integridad personal-Trato Cruel y Abuso sexual”. (CPC).

“Integridad Persona unido a Buen trato. Y que muchas veces Termina siendo Trato Cruel. Abuso Sexual, hay mucha denuncia de estas situaciones. Responsabilidades de los padres, discrepancia entre ellos. Nivel de Vida Adecuado, que ha aumentado y es el causante de las medidas de abrigo que se dictan en el Consejo”. (CPS).

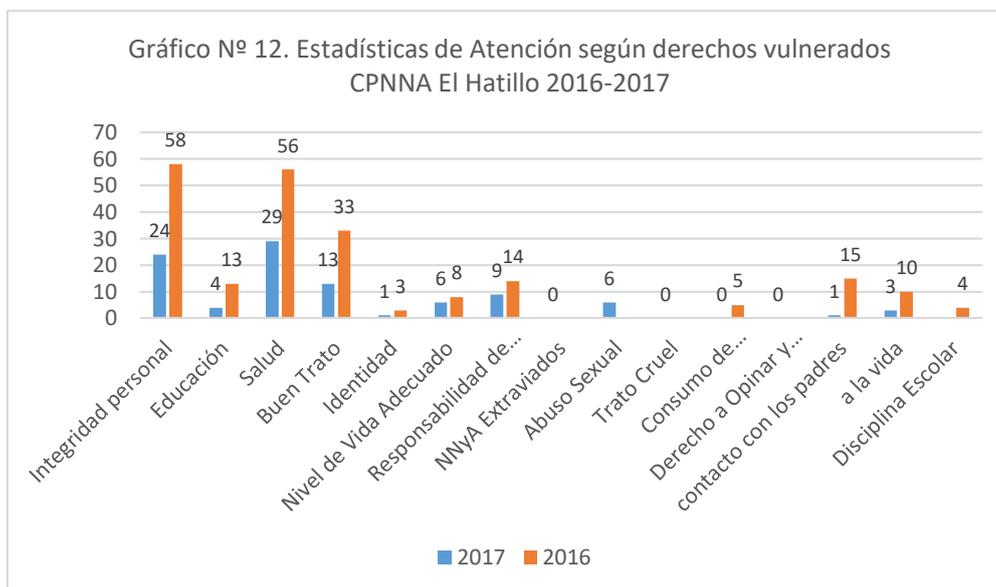
“En primer lugar, Integridad personal. Luego salud. Y Educación”. (CPH).

En todos los CPNNA el derecho que aparece como más vulnerado es el de Integridad Personal, en la mayoría de los casos vinculados al derecho al Buen Trato y en ocasiones tal como se lee en las opiniones, se vincula a Trato Cruel. El derecho a la protección contra el abuso sexual sería el segundo derecho más afectado y en tercer lugar quedaría según estas afirmaciones, la vulneración al derecho sobre Responsabilidades de los padres en los distintos derechos Educación, Salud, etc.

Logramos tener acceso a las estadísticas desagregadas del CPNNA del Municipio Sucre referente a la atención brindada entre Abril - Junio, que es el tiempo que lleva la actual coordinadora de este CPNNA en el cargo y también a las del Municipio El Hatillo, relacionadas con la atención brindada en 2016 y 2017. Las veremos reflejadas en los gráficos 11 y 12 a manera de ratificar esta información suministrada verbalmente por los Consejeros entrevistados.



En el gráfico N° 11 observamos una prevalencia marcada de Vulneración al derecho a la Integridad Personal, seguida de Trato Cruel y Buen trato, tal como indicó el Consejero entrevistado. En el gráfico N° 12 vemos, tal como refería la Consejera entrevistada, que el mayor número de denuncias estuvo relacionado con Integridad Personal en 2016 y Salud en 2017 y en términos de prevalencia continua el Derecho al Buen Trato.



Sobre las atenciones que brinda cada programa, no fue posible diseñar un gráfico que pueda representar los datos aportados, en este sentido, hemos elaborado un cuadro en el que indicamos el programa y el dato que nos ofrecieron sobre las atenciones brindadas en algunos casos en 2017 y en otros solo en 2018.

Municipio	Programa	2017	2018
Sucre	Capas	735	279
	Neurodesarrollo	240	150
	Abansa Mi Refugio	7	4
	Profam Comunitario	106	82
	Nutrifamilia		72
	Luz y Vida		537

Libertador	Don Bosco		
	Edad de Oro		12
	Fondenima		307
	Hogar Bambi		110
Chacao	Ambar		44
	Salud Chacao	289	132
	Grandes Mini Chef	320	375
Hatillo	Asoprohogar		20
	Caif		1080
Baruta	Tabú		250
	Profam Chuao		320
	Villa de los Chiquiticos		75
	Salud y Familia	120	100
	Todos Pueden		54

Conclusión sobre la Categoría Recepción del Derecho

Hemos podido conocer todos los avances que en materia legal han dado los cuatro municipios atendidos, unos más que otros, como es el caso del Municipio Chacao. Las resoluciones que han emitido buscan salvaguardar derechos importantes, en el marco de una situación del país marcada por las protestas y la crisis económica. En este sentido, son logros importantes.

Luego, hemos conocido la capacidad operativa de cada uno de los órganos administrativos de los Sistemas Municipales para la protección de los NNyA, lo que supone, una posibilidad mermada de lograr una garantía real de los derechos de los NNyA, en tanto, si no hay los funcionarios del Estado (Municipio), concedores de las leyes y formados para defender los derechos de los NNyA, muy cuesta arriba dar respuesta a las diversas formas de violencias de la que son víctimas la infancia y adolescencia, pudiéramos afirmar, en este sentido, que el nivel de desestructura de los órganos administrativos del sistema de protección para los NNyA se convierte en otra forma de violencia, porque se transforma en la desprotección absoluta de los NNyA, ya que no hay un acceso real a los medios para

denunciar y exigir sus derechos, situación está claramente visible en la disminución drástica de procedimientos atendidos en los CPNNA.

Retomamos los dos elementos a los que se les atribuye la desbandada de Consejeros de Protección y Personal de los CMDNNA. En primer lugar, la decisión de irse del país, la diáspora también se hace presente en los Sistemas Municipales de Protección. Los profesionales jóvenes están yéndose de Venezuela. Y, en segundo lugar, los bajos salarios que se ofrecen, para cargos de tan alta responsabilidad, no son atractivos para los nuevos profesionales. En una de las entrevistas, una responsable de programas planteaba que *“es difícil conseguir gente capacitada para esta área, es un área específica, para trabajar aquí hay que formarse, son años de formación”*, y ciertamente es así. Esta realidad no solo afecta pues a los CPNNA y CMDNNA, también afecta a los pocos programas que existen.

Logramos, a partir de la información suministrada por responsables de CPNNA y CMDNNA, armar un cuadro institucional por municipio. Lo que no significa que abarcamos completamente todos los programas que hacen vida en cada uno de los municipios, sin embargo, consideramos que los programas allí reflejados son los de mayor relevancia y reconocimiento.

Si nos correspondiera ponderar que Municipios están más desasistidos en materia de programas, debemos indicar que son El Hatillo y Chacao, si bien son de los Municipios con una población más pequeña, hay situaciones que deben ser atendidas, y la Ley establece que debería ser posible su atención en programas cercanos a su comunidad. En el caso de los otros municipios, a pesar de tener mayor número de programas, no significa que los derechos de los NNyA estén garantizados o con posibilidad de garantizarlos. Por ejemplo, el fortalecimiento familiar sigue apareciendo como una necesidad, es de las necesidades que lidera en todos los municipios.

Debemos destacar que, al finalizar la entrevista a cada responsable por organismo en los cuatro municipios, se consultó sobre su consideración sobre la prioridad de creación de programas, y de manera unánime el Fortalecimiento Familiar fue la selección, con algunas variantes, así como la incorporación de programas de escuela para padres o crianza positiva.

Categoría Contexto Financiero

Esta categoría busca mostrar el nivel de gasto público o privado dirigido a los NNYA. Sin embargo, al momento de establecer los objetivos de la investigación y diseñar la matriz, consideramos las dificultades para tener acceso a datos financieros de organismos públicos y de las instituciones privadas. Sin embargo, incluimos las preguntas en el instrumento. Al momento de aplicar los instrumentos, en la mayoría de los casos, al realizar las preguntas sobre gasto total o porcentaje de gasto dirigido a programas de NNYA, las respuestas fueron o directamente “No sé”, “No tengo ese dato” o respuestas relacionadas a las implicaciones de la realidad económica del país. En este sentido mostraremos las respuestas que resultan de mayor interés para este análisis.

“No podría decirte. Actualmente es muy difícil saberlo. Además, en los últimos años más difícil aún. Con toda la situación de la variabilidad del salario. Eso cambió la dinámica de la alcaldía, que tenía un mecanismo de recaudación de recursos trimestral, eso hacía que mermaran mucho los recursos. Y luego con todos los decretos de aumento de salario se disparan considerablemente los presupuestos”. (CMDC).

“En este momento no tengo establecido un presupuesto por el tema de la hiperinflación”. (P2L).

“Es diverso, lo hacemos con recursos propios, campañas de recaudación y recibimos algún aporte de Baruta y Sucre, pero el monto es poco significativo y este año no tuvimos de sucre y lo que recibimos de Baruta se convirtió en 10 Soberanos”. (P1B).

“Es imposible conocerlo, porque los decretos de aumento de sueldos y salarios afecta todo. Es muy poco lo que recibe la alcaldía”. (CMDH).

“Para el fondo que es el que financia programas y proyectos fue de 104 millones de bolívares fuertes. Eso se pierde con la reconversión”. (CMDS).

“Cada año es menos para el financiamiento de programas o proyectos. Hasta hace dos años teníamos una proporción aproximada de 50-50. De dos años para acá viene a menos vertiginosamente”. (CMDC).

“No. Pero sé que es ínfimo”. (CMDS).

“Del Consejo de Derechos realmente no estamos recibiendo ningún cofinanciamiento en este momento, el cofinanciamiento que nos están dando ellos es para Talleres solamente, para Formación y seis (6), siete (7) Talleres, uno (1) o dos (2) talleres por mes desde junio, ese es todo el cofinanciamiento que recibimos en este momento de parte del Consejo de Derechos, anteriormente si recibimos ellos nos cofinanciaban veinte (20), treinta (30), hasta cuarenta (40) adolescentes nos llegaron a cofinanciar, fue una ayuda valiosísima. En estos momentos no contamos con ese cofinanciamiento, estamos por otro lado, estamos ya manejándonos en el tema de... Responsabilidad Empresarial”. (P3B).

“Nada, nada, nada, con entes públicos ahorita no nos cofinancian absolutamente nada”. (P3B).

“Bueno para los Honorarios Profesionales, va una parte a Honorarios Profesionales, para promoción y difusión nada”. (P3B).

“Netamente privado. Todos los aportes son privados. Aportes de empresa privada y banca”. (P2L).

“El año pasado el proyecto que se mandó tuvo que tener un refuerzo con una entidad bancaria que nos financia, tuvo que tener un refuerzo a mediados del mes de junio para poder arrancar el segundo semestre del año. Lo que se tenía presupuestado para el año se agotó en tres meses”. (P2L).

“De lo que se tiene actualmente el 20% se va en pago de nómina y personal y, el 80% se va en los gastos operativos que son propios para garantizar la protección. Es decir, la compra de alimentos, pagos de servicios médicos y medicinas. Yo creo que casi todo se va en eso. Luego hay, no sé, quizá una inversión mínima en el mantenimiento de la infraestructura, aunque eso no alcanza, ni el 6% del presupuesto”. (P2L).

“Las Entidades de Atención tienen fortalezas y debilidades y esas debilidades pueden ser por múltiples factores, como la alta rotación de personal, pero también por problemas de presupuesto, porque nosotros como EA no recibimos un medio del Estado. Recibíamos cuando existía el Inam, que teníamos un convenio (...) teníamos el comodato de la casa y adicional de funcionamiento, porque por cada niño trimestralmente nos daban una partida. Después que el Inam desaparece, no hemos recibido nada del Estado”. (P1L).

“Hace años atrás el mayor porcentaje se iba en nómina. Ahora el mayor presupuesto es en compra de alimentos”. (P1L).

“Tenemos claro que entre el 70% y 80% de los recursos deben ir destinados al capital humano, al personal”. (P1B).

Como vemos y tal como habíamos considerado, la información sobre financiamiento y recursos sería muy escasa. Sin embargo, hay varios comentarios de los mostrados, que vale la pena retomar. Por ejemplo, lo referente a la reconversión, hiperinflación y crisis económica, los consideramos elementos de valor, ya que suponen, una reflexión de como la realidad del país afecta al Sistema de Protección y, además, es una muestra de la no aplicación del Principio de Prioridad Absoluta, más cuando el Estado conoce de los niveles de pobreza y de la cualidad de vulnerabilidad propia de los NNyA. Porque es en los momentos de más crisis, cuanto más debe aportarse para la protección de las poblaciones vulnerables. Cuando plantean que el presupuesto otorgado “es ínfimo”, puede entenderse que hubo posibilidad de que fuera más. Este es un indicador resaltante, ya que permite ver, el análisis que hacen los miembros del SMP, sobre la forma en que distribuyen los recursos.

Vemos en estos comentarios, también, lo poco relevante que resulta para los programas de carácter privado, los aportes que en los últimos años han recibido de los Fondos Municipales para la protección y es una razón más para afirmar que el Estado delega a atención y protección de la infancia en manos privadas. También encontramos distintas formas de entender la atención y la necesidad de contar con profesionales bien remunerados o entidades mejor dotadas en relación a alimento, cuando indican los porcentajes entre los que se distribuyen los gastos para el funcionamiento de los programas. Debemos aclarar que no son datos exactos, porque se solicitó en las entrevistas números aproximados, que permitieran acercarnos a conocer esa realidad.

Aunque todos los extractos tomados de las entrevistas para su análisis son alarmantes, el que resulta más impactante, es en el que plantean, que en la época del Inam, había más apoyo del Estado en materia de infancia, a los programas que brindaban atención a NNyA.

Debemos indicar que, a lo largo de la investigación, por lo menos en cuatro entrevistas, obtuvimos comentarios similares, sobre aspectos positivos de funcionamiento de las organizaciones que brindaban atención a los NNyA en aquel momento y su comparación

con la desarticulación y poco apoyo del Estado a las EA y Programas, estos comentarios prendieron las alarmas y necesariamente deben incorporarse en este análisis.

Capacidad Institucional (administrativa, técnica, política e institucional)

✓ **Estructura**

En esta categoría, vamos a revisar las acciones que han permitido la atención conjunta de más de un organismo, para responder a la amenaza o violación de derechos de NNyA. Es decir, para atender problemas específicos que afectan a los NNyA y que han sido identificados por los propios organismos del sistema de protección u otros actores relevantes y que requieren de la coordinación con otras instancias.

Si bien todas las organizaciones entrevistadas contestaron afirmativamente a la consulta sobre espacios de coordinación con otras instancias municipales, regionales y/o nacionales, y estas coordinaciones han tenido que ver con formas para atender las situaciones que se presentan, reflejaremos en este espacio tres ejemplos que muestran la necesidad obligada de coordinación entre los órganos del sistema de protección entre sí y con instituciones del Estado o Privadas para atender satisfactoriamente situaciones de vulneración de derechos de los NNyA.

“En el caso de Parto Humanizado, se nos presentó un tema con la identidad. Una mujer de la zona rural, decidió tener su parto humanizado y luego no había quien certificara el nacimiento del niño. Tuvimos que hacer una reunión con distintos organismos que tienen incidencia en identidad y salud. Saren, Ambulatorio, PNB, Salud”. (CMDH).

“Sí, con las otras instancias del sistema. Ahorita estamos trabajando en un caso de un niño de Caucaquita con Libertador porque está en el Clínico Universitario. Sucre debería conocer, pero aún no se ha puesto a disposición”. (CPC).

En el primer caso, vemos la coordinación con distintos organismos del Estado, de distintos niveles, para lograr garantizar el derecho a la identidad de un niño que nació por parto humanizado, sin atención médica ni antes, ni después del parto. En virtud, de agilizar la garantía del Derecho a la Identidad en una situación que históricamente ha generado limitaciones y retrasos en el acceso a un Nombre y una Nacionalidad, al Registro Civil del Nacimiento y obtener documento de identidad.

En el segundo caso, se presenta una situación recurrente en los sistemas municipales de protección que colindan geográficamente. En el Área Metropolitana de Caracas, es muy frecuente que un CPNNA deba conocer de la situación de violencia o amenaza a derechos de NNyA que no viven en el Municipio. En el caso comentado, es Salud Chacao el primer centro que conoce de la situación y coordina con su CPNNA que, al conocer de la residencia del niño, intenta informar al CPNNA correspondiente sin tener éxito. Pero en virtud de requerir un traslado urgente, por la situación médica del niño, debió ser trasladado a un Hospital en el Municipio Bolivariano Libertador, y es así como también conoce de la situación el CPNNA de este último municipio. Es, a fin de cuentas, el espíritu del Sistema de Protección, un conjunto de organismos que trabajan coordinadamente en pro de los derechos de los NNyA.

La tercera situación tiene que ver con la necesidad de incluir en la red de organizaciones de trabajo mancomunado a las instituciones privadas. En este caso particular fue un Centro de Salud Privado quien abrió sus puertas para salvar la vida a una bebé, ante la negativa de los Centros de Salud Públicos para atenderla, violando flagrantemente derechos de la niña, pero en los que, ni la autoridad municipal en materia de derechos de NNyA logró sortear. Veamos:

“Muchos consejeros de protección, tampoco cuentan con el recurso humano, o las relaciones interinstitucionales para atender estos casos de manera adecuada (...) cuando llegan a Bambi y lo evalúa la enfermera, tenemos que salir corriendo a un hospital. Incluso, hemos tenido casos que están en riesgo de muerte y nos ha tocado dar carreras titánicas que, en este país, por la situación, hay que dar. Afortunadamente, hemos tenido la bendición de que servicios de salud privado nos han brindado la atención. Nos ha pasado que el año pasado, fuimos con trabajadores social, enfermera y Consejera de Protección, un recorrido de no menos de 5 hospitales y ni porque estaba la Consejera, nos atendieron. La historia de esa niña, hoy día es nuestro motor para seguir adelante”. (P1L).

De esta situación, aspiramos rescatar, el apoyo que las organizaciones privadas brindan en casos especiales para garantizar derechos, ante la crisis institucional que afecta a Venezuela.

Resulta de interés comentar también, lo planteado por una representante de CMD sobre el trabajo coordinado con su par en otro municipio: *“Con el Consejo Municipal de Derechos de Baruta trabajamos en conjunto, con el Distrito Escolar, para divulgar las nuevas directrices en materia de los Acuerdos de Convivencia Escolar y Comunitaria (ACEC), que incluyen retomar el cambio de ambiente, aunque con otro nombre” (CMDH)*, con este trabajo lograron formar e informar a un grupo de docentes sobre este cambio, que según comento la entrevistada, generó mucha incertidumbre.

Todos los organismos entrevistados y programas visitados comentaron sus relaciones institucionales, que permiten garantizar de una mejor manera los derechos de los NNyA que les ha tocado defender, proteger o atender. En los casos de Entidades de Atención, acuerdos con instituciones públicas para garantizar atenciones psicológicas y/o psiquiátricas ante la ausencia de un personal de planta para brindar esta atención. O relaciones entre instituciones, para realizar referencia de situaciones que no corresponde atender por el perfil, como es el caso de Neurodesarrollo Venciendo Fronteras con el servicio de atención psicológica de la UCV o CAPAS. En este sentido, abundan las referencias a coordinaciones entre instituciones.

Sobre la existencia de instancias de planificación de políticas públicas o monitoreo y seguimiento de políticas públicas, todos los órganos de los SMP, indicaron que las instancias que se han desarrollado, son por iniciativa de un CPNNA o un CMDNNA de alguno de los municipios del Área Metropolitana de Caracas, que incluye al resto para discutir estrategias de unificación de criterios para la actuación y el cumplimiento de sus funciones. También hubo coincidencia en la totalidad de CPNNA y CMDNNA y en algunos programas sobre la iniciativa que está motorizando la Gobernación de Miranda, con la idea de estructurar una instancia “superior” Estatal para los NNyA. Cabe destacar, que sería una institución que no aparece en la LOPNNA y que funcionaría de manera paralela al Sistema de Protección. También es importante resaltar, que los entrevistados indicaron que el órgano rector del SNP, no ha participado en estas reuniones de coordinación.

“Nos está convocando a través de la gobernación, ya se han dado dos reuniones. Ya se está organizando la tercera, nos pidieron llevar fortalezas y debilidades y las posibles soluciones que se pudiera manejar. Hemos participado sucre, Chacao, Baruta y hatillo en la primera, en la segunda ni Chacao ni hatillo y libertador y el Idenna no han participado”. (CMDS).

“Ahorita estamos participando en unas reuniones con el Gobernador de Miranda que tiene la idea de crear un órgano superior para atender a NNyA”. (CMDH).

“Ninguna. Ni siquiera a la de Miranda, nos enteramos y fuimos”. (CMDC).

También encontramos coincidencia entre los entrevistados, en este caso solo de los órganos administrativos de los SMP, sobre los esfuerzos de Unicef para unificar criterios sobre la atención de los NNyA en situación de calle y desprotección: *“Tuvo que ver con esos sitios centinelas que creó Unicef para medir la presencia de los chicos en situación de calle, estuvimos participando en eso”. (P2L).*

Dentro de la matriz, en esta categoría y nivel, incluimos también indicadores que nos permitieran conocer los niveles de formación del personal, tanto de los órganos administrativos como de los programas entrevistados, sobre los derechos de los NNyA como formas de actualización. En este sentido, también encontramos muchas iniciativas de formación, entre otras Diplomados de DDHH de NNyA (Sucre y Baruta). Diplomado sobre atención a NNyA en situación de calle y desprotección (CMDNNA Chacao-Unicef). Formación como Defensores del personal que labora en los CMDNNA (Hatillo, Sucre, Chacao, Baruta).

✓ **Proceso y Resultado**

En estos niveles de la categoría, corresponde hacer mención a los protocolos de atención sobre situaciones específicas de derechos de los NNyA, así como acuerdos de unificación de criterios que se hayan alcanzado. Vinculamos el nivel Proceso y Resultado, en virtud de que no logramos datos específicos sobre Nº de talleres dictados, o personas alcanzadas, sin embargo, haremos mención, sobre las respuestas obtenidas.

En relación a protocolos de atención debemos indicar que la experiencia más mencionada tiene que ver con la iniciativa de Unicef, en conjunto con Avesa, sobre la construcción de una ruta de denuncia de abuso sexual en caso de NNYA, que fue un trabajo en el que participaron activamente los Consejeros de Protección. También apareció reflejado el trabajo de Unicef para la creación de una ficha única de registro para los casos atendidos de NNYA en situación de calle, que podemos mencionar como datos resaltantes que el Municipio El Hatillo indicó haber logrado un registro en el Municipio de 157 NNYA, de los cuales también manifestó solo 1 era perteneciente al Municipio y el resto eran NNYA de otros municipios y localidades como Valles del Tuy y Petare. Estos como coincidentes en los 4 municipios.

En el caso de Chacao indicaron que *“lineamientos y protocolo de atención frente a catástrofe, hubo un registro de cada niño de los colegios del municipio, una copia del colegio y uno en el consejo municipal, así mismo las formas correctas de actuar para los consejos de protección al momento de ubicar y entregar al NNA”*. (CMDC). Sobre Manuales de Funcionamiento, todos los programas indicaron tener sus manuales de funcionamiento y de cada cargo específico.

Sobre las actividades de formación impulsadas por los entrevistados, debemos destacar que encontramos muchos espacios de formación como iniciativas propias de los responsables entrevistados o por solicitud de distintas instituciones como Centros Educativos. En estos talleres de formación se han atendidos diferentes derechos entre otros Abuso Sexual, Prevención de Violencia y Maltrato a NNYA, Funcionamiento del Sistema de Protección. Trabajo de articulación con Ambulatorios y Policías Municipales. En el caso de los programas entrevistados, también sus responsables han participado en jornadas de formación. Debemos destacar el trabajo del responsable de la Red de Casas Don Bosco para la formación de educadores de calles para abordaje de NNYA en Situación de Calle. También, el trabajo de la Fundación Tabú y el programa Salud y Familia en Baruta que dictan charlas sobre Educación en Salud Sexual y Reproductiva. En el caso de Ámbar, sobre explotación sexual y laboral de NNYA. El CMDNNA de El Hatillo hizo un trabajo en conjunto con la Comunidad de Mujeres Organizadas en el que formaron a niñas y adolescentes sobre el derecho a decidir sobre sus cuerpos, a protegerse, auto valorarse. También la difusión del protocolo de Ruta para la atención del Abuso sexual con el

Ambulatorio del Municipio. Por su parte, el CMDNNA Chacao, en el año 2018, desarrolló encuentros de formación para docentes sobre atención de situaciones de crisis que fue parte del financiamiento del año a Cecodap.

Sobre la elaboración de informes de gestión, todos los entrevistados responsables de programas y CMDNNA y CPNNA manifestaron que, si deben hacer estos informes en algunos casos mensual, en otros trimestral y en la mayoría también uno anual. El CMNNA de Chacao y Baruta cada año realizan una Análisis Situación que permite conocer el estado de los derechos de los NNyA en el Municipio y sirve de base para identificar las prioridades a atender. Esta información, no en todos los casos es publicada y difundida. Sin embargo, manifiestan que está disponible en caso de ser requerida. En la mayoría de los casos es de consumo interno o para las Alcaldías o para los programas según sea el caso.

Debemos destacar en esta categoría que encontramos un entusiasmo y disposición hacia los espacios de formación y encuentro para discutir formas de actuación y buenas practicas entre los integrantes de los Sistemas Municipales para la Protección de NNyA. Asimismo, la disposición de los funcionarios para ser difusores y divulgadores de esos conocimientos.

Entre otras cosas notamos que, ante la falta de presupuestos para financiar programas, los CMDNNA han generados alianzas para hacer formación y difusión de derechos, como alternativa para adelantar trabajo y acciones que den cuenta del funcionamiento y estado activo del Organismo, más allá de contar con recursos en el Fondo de protección para este fin.

Notamos con preocupación que la información de los Análisis de Situación sobre los derechos de los NNyA, en el caso de los CMDNNA y de los datos estadísticos de los CPNNA y programas no sean de consumo público o no se realicen esfuerzos por su divulgación en todos los Municipios, ya que servirían de base para el diseño de políticas públicas, proyectos y programas y permitirían conocer prioridades y disminuir el nivel de desinformación que existe por parte de los organismos públicos.

Categoría Acceso a la Información y Participación de NNYA y OSC

✓ Estructura, Proceso y Resultados

En esta categoría hemos optado por realizar un análisis general de los tres niveles, en virtud de no disponer de suficiente información que requiera atenderlo de forma separada. En el caso de acceso a la información y Participación para los NNYA, vemos con preocupación que no haya normativa municipal para promover estos derechos, en los distintos espacios de decisión sobre asuntos que son de interés y les afectan a los NNYA. Sobre normas específicas en relación a este asunto, solo se indicó lo estipulado en la LOPNNA. Y así como no hay normativa, son pocas las prácticas que promueven la difusión y acceso a información dirigida a los NNYA sobre sus derechos. En este sentido, el CMDNNA de Chacao, indicó que genera un espacio de participación especial para los NNYA del municipio a través de las escuelas, para que den sus opiniones sobre sus derechos para elaborar el Análisis Situacional. En el caso de El Hatillo informaron que *“La información de lo que hacemos siempre tratamos que la Dirección de Educación que le llega a las escuelas municipales y sus estudiantes. Tratamos de siempre involucrarlos”*. (CMDH).

En el caso de los programas, en pocos programas hay un trabajo específico de información sobre objetivos, etapas, y proceso de atención dirigido a los NNYA. Sin embargo, tanto los responsables como los usuarios indican que es una acción cotidiana, en la atención que se brinda.

“Me dijeron que tiempo debía estar aquí, que conociera las normas... hacemos asambleas nocturnas para arreglar problemas y modificar normas si paso algo”. (P3L).

Sobre la participación de NNYA, notamos con preocupación, como lo muestra el mapeo de programas, que no haya programas para promover la participación de NNYA. En el Municipio Chacao hubo un programa de Gobierno Juvenil, que por información suministrada por el responsable del CMDNNA *“Se politizó y afectó el programa”*(CMDC), dejó de funcionar el año pasado. Un programa similar funcionaba en el Municipio Sucre promovido por el Concejo Municipal, que participaba en las discusiones de ordenanzas *“pero ya no está en funcionamiento”*. (CMDS). La Contraloría Municipal también diseñó un programa de Contraloría Juvenil, con trabajo en los Colegios y los participantes hacían

contraloría a las funciones de la Escuela, pero ya no está funcionando. En el municipio El Hatillo, la entrevistada informó que realizaron *“el concurso de postales de paz, también consideramos fue un espacio para la participación de NNYA”* (CMDH), ya que incluye como espacio de participación el Plan Vacacional desarrollado entre el CMDNNA y el Instituto autónomo de deporte, turismo y cultura del municipio. También conocimos por el responsable del programa Red de Casas Don Bosco que *“la única organización, y es no pública, con la cual los muchachos han hecho algunas actividades para participar es con la Red de Derechos Humanos de Niños, Niñas y Adolescentes (Rednna). La semana pasada se hizo un encuentro en la Universidad Católica Andrés Bello (Ucab) donde hubo una discusión sobre el maltrato infantil y en algún momento se hizo con los muchachos alguna convocatoria para escucharlos”*. (P2L).

Resultó interesante el trabajo realizado en la Red de Casas Don Bosco, como espacio para la participación de los NNYA, el responsable del programa indicó:

“Nosotros particularmente hemos hecho asambleas con los muchachos en situación de calle, pero no ha existido ningún tipo de iniciativa similar por parte de los organismos públicos. Aquí tocamos puntos específicos. Por ejemplo, en la última asamblea tocamos el tema de la posibilidad de organizarse para ejercer algún tipo de actividad dentro del municipio Chacao, que los llevara a producir un dinero distinto al que se estaba generándose a través de la mendicidad o de estar rompiendo las bolsas de basura. Ellos plantearon la posibilidad de organizarse en una especie de sindicato, para que ellos pudieran comprar unas carretillas que necesitaban y que la Alcaldía les pudiera garantizar que ellos iban a tener una exclusividad para la explotación del cartón, del reciclaje de cartón”. (P2L).

Sin embargo, esta iniciativa no llegó a profundizarse, por la dispersión del grupo de NNYA de Chacao, como indicara el entrevistado. Salvo este ejemplo, se notó en el marco de la investigación que la apreciación común sobre la participación de los NNYA, está relacionada exclusivamente a temas de definición de normas y formas de conducta que ellos y ellas deben cumplir, pero no a otros temas de funcionamiento de los programas o de otros temas que pudieran ser de su interés.

Uno de los ejes transversales que se incluyen en el EBDH para la evaluación y monitoreo de los DDHH, es la participación de las OSC, en virtud de lo cual aparece reflejado en la Matriz y en los instrumentos diseñados. Debemos señalar, que la participación de las OSC en el diseño, implementación, desarrollo, evaluación y/o monitoreo de políticas públicas, programas o proyectos se reduce, según vimos en la investigación, a los miembros de la Sociedad Civil en las Juntas Directivas de los CMDNNA. No existe una política dirigida a promover y entusiasmar a las OSC como contraloras y vigilantes del cumplimiento de los derechos humanos de los NNyA. Tampoco a lograr un canal de información suficiente, que promueva su interés para participar, salvo en el Caso del CMDNNA de Chacao, por la dinámica natural del municipio, en relación a la participación de las OSC en los distintos asuntos de orden público a través de una Red Vecinal, situación similar en El Hatillo. En este sentido, resulta necesario indicar, la importancia que cobra la existencia de mecanismos de información públicos y accesibles, para promover espacios de participación que fomenten un espíritu democrático frente a los temas que tienen que ver con los derechos de los NNyA que son de orden público.

Categoría Acceso a la Justicia

Esta categoría busca identificar el nivel de acceso a la defensa a los NNyA, en relación con la existencia de instituciones receptoras de denuncias. En este particular, debemos indicar la existencia de los Órganos Administrativos que establece la LOPNNA para la recepción de denuncias tanto de carácter colectivos y difusos, como individualmente considerados. En cada Municipio se encuentran creados los CMDNNA y los CPNNA. Sin embargo, el acceso a la justicia, como indicamos en el análisis de la primera categoría sobre Recepción del Derecho, se ve limitado por el bajo nivel de funcionamiento de cada una de estas instituciones motivado a sus limitaciones de recursos humanos. En este sentido, la limitación es casi directa, mientras menos personal disponible haya, menos posibilidad de denunciar habrá. Como vimos a lo largo del documento, en cada municipio las defensorías de NNyA también se han visto afectadas por la realidad de crisis del país, en el caso específico de El Hatillo la única que existía, no está funcionando por no tener personal. En el caso de Baruta la Defensoría de NNyA ha disminuido su atención por falta de personal.

En el Municipio Sucre de 5 defensorías que estaban funcionando, actualmente solo funcionan 3, con poco personal cada una.

Sobre los datos de denuncias recibidas, atendidas y resueltas, ya hemos conocido las limitaciones a estadísticas en los órganos entrevistados. Sin embargo, en el marco de las entrevistas pudimos conocer en el caso de los CPNNA sus apreciaciones sobre el nivel de resoluciones satisfactorias de los casos atendidos. En este sentido encontramos, ante la pregunta ¿Considera que se han resuelto satisfactoriamente?, indicaron:

“No. Por falta de programas. Se nos escapa de las manos”. (CPB).

“Siempre se resuelve si es por aquí, o se remite a la instancia correspondiente”. (CPC).

En este sentido indicó la entrevistada que en 2017 se realizaron 59 remisiones y en 2018 llevaban para el día de la entrevista 11 casos remitidos.

“Atendemos todo lo que llega y cuando se requiere dictamos medidas de inclusión en programas, pero sabemos cómo están los programas, la falta de personal no permite que las medidas sean ejecutadas satisfactoriamente. Eso nos indica que son casos que no se resuelven en realidad. Pero no depende de nosotros. El seguimiento de las medidas se nos dificulta porque no tenemos mensajeros, ni teléfono, emitir una notificación se complica si está la disposición de usuario se resuelve, pero si es una situación de violencia o que los coloca en riesgo utilizamos a Polihatillo que a veces tiene patrulla y a veces no”. (CPH).

“A pesar de las debilidades este es un Consejo de protección que logra resolver todas las situaciones. No sé si es la imagen que brindamos a la comunidad y si tiene un efecto real en el sitio donde los niños hacen vida, si se ve el resultado de nuestra actuación. El consejo atiende, dicta medidas, participan los involucrados, ahora si la medida se cumple y surte efecto, no lo puedo afirmar, o si lo que hacemos es lo que los usuarios esperan. Medianamente hacemos nuestro trabajo”. (CPS).

Estos dos últimos comentarios, que son más extensos, muestran mayor detalle, del alcance de la atención que brindan los CPNNA, ya que como indicamos al inicio del análisis, lo que limita el acceso a la justicia, en estos organismos tiene que ver con las limitaciones de personal de los propios organismos, pero también, de los programas y ausencia de programas para las diversas situaciones que se presentan. Consideramos, que estos

mensajes, dejan claro, que, aunque hay la voluntad y la vocación en el personal del SMP, que como indicamos anteriormente en su mayoría tienen experiencia y años de trabajo por los derechos de los NNA, no es lo que determina que la protección del derecho se haga realidad, los CPNNA requieren contar con un Sistema musculoso para lograr minimizar los embates de la crisis y la pobreza hacia los NNyA.

Categoría Igualdad y No Discriminación

Hemos analizado las categorías de Recepción del Derecho en sus tres niveles; Contexto financiero con las limitaciones propias, ante la falta de información disponible; Capacidad Institucional; Acceso a información y participación a NNyA y OSC y Acceso a la Justicia. Nos corresponde analizar la categoría de Igualdad y No discriminación, que sería la última categoría a analizar, pero que resulta de gran importancia porque se convierte en una categoría transversal, en tanto, la Igualdad y No discriminación como principio de la CDN, no se resume solo en la acción de prohibición de la discriminación por parte del Estado, sino que se refiere directamente a que se tomen todas las medidas necesarias para que todos los derechos, sean efectivamente para todos los niños, niñas y adolescentes y que no haya razón alguna por acción u omisión que pueda discriminar a un grupo de NNyA para la el disfrute pleno de algunos de los derechos de los que trata la CDN. En este sentido, la idea de colocar esta categoría al final de la matriz es porque, luego de hacer un paneo general de la situación de los Sistemas Municipales para la Protección de los NNA y de los Programas con los que cuenta, podamos identificar, si se han dado situaciones que limitan el cumplimiento de este principio en la atención integral de la infancia y adolescencia.

Lo primero que podemos asegurar, como resultado de la investigación realizada, es que ninguno de los entrevistados, como responsables de programas, considera que su oferta como programa y su capacidad de atención, sean suficientes, ante la demanda de la realidad. Veamos algunos ejemplos:

“Tengo una capacidad de 10. Pero la demanda... yo tengo, por ejemplo, 5 adolescentes en cola de solicitudes para ser ingresados en la entidad de atención. Lo primero es que es mucho mayor la demanda con relación a la capacidad de atención que tiene la entidad de atención para albergar adolescentes”. (P2L).

“En Pediatría sí. Pero la mayor demanda es Psicología, allí no somos suficientes, teníamos una lista de espera de 120 personas”. (P5S).

“Si nosotros tuviésemos más obstetras pudiéramos atender muchísima más población”. (P3B).

“No. Tuvimos que modificar la forma de ingreso, porque fue mucha la demanda”. (P6S).

“No y con esta realidad, de no tener el personal, menos, la lista de espera sobrepasa los 100”. (P2H).

“He tenido que decir que no puedo atenderlos por falta de materiales” (P3C).

“La demanda es bastante elevada, para 1 solo psicólogo que tenemos” (P1C).

La mayoría de los entrevistados respondieron en la misma línea, salvo una responsable de Entidad de Atención entrevistada quien informó que *“no sé si es porque no nos conocen, o por lo lejos, pero son pocos los casos en los que hemos tenido que decir que no”*. (P1H); pero también indicó: *“Hemos recibido llamadas de Los Teques, Guarenas...”*. (Ídem). Este último comentario da cuenta de la ausencia de programas en otros municipios del Estado. En este sentido, a pesar de que se logró listar 56 programas del Área Metropolitana de Caracas y que muy posiblemente existen otros adicionales, los datos que dieron inicio a este trabajo y que muestran una radiografía estadística de la situación de la infancia, nos permiten asegurar, que aún faltan programas para atender a la infancia.

Con las entrevistas realizadas para esta investigación, identificamos algunas situaciones de derechos de los NNyA que no tienen capacidad de ser atendidas por ausencia de programas o por falta de personal especializado en los programas existentes. Es el caso de Programas de Familias Sustitutas para adolescentes, un indicativo de ello, también lo encontramos en la necesidad en la que se vio Hogar Bambi, de crear programas de Colocación para adolescentes, con característica de continuidad, ante las limitaciones para derivar, bien a familias sustitutas o a entidades de Colocación para adolescentes, y aplica para chicas y chicos. Los Consejeros de Protección indicaron, en su mayoría, que una de las situaciones más difícil de resolver, era una emergencia con un adolescente chico o chica, sin cuidados parentales. Sorprendió el testimonio de un responsable de programa que indicó *“Lamentablemente en esta entidad de atención el tema de la familia sustituta o, el tema de*

la colocación en programas de familia sustituta es un poco difícil porque ya están, así como grandotes, tienen 15 años y más, inclusive ya vienen con experiencias, casi todos vienen con experiencias de colocación familiar que no dieron frutos.” (P2L). Es sorprendente que un proceso de Colocación Familiar que se da para alcanzar que los NNyA logren vivir con una familia, aunque no sea la de origen, para garantizar sus derechos, no logre su objetivo, pues deja mucho que pensar sobre el apoyo, seguimiento y acompañamiento que se debe brindar a las familias de acogida y a los NNyA protagonistas del proceso. Este testimonio no es el único sobre esta situación que encontramos a lo largo de la investigación, pues uno de los usuarios de programas nos comentó *“Yo tuve una familia por la Lopnna, pero con ellos fue que inicie el consumo y la situación de calle, ahora tengo otra familia” (P3L)*

La atención de NNyA con enfermedades psiquiátricas que no pueden ser atendidos en los pocos programas que existen para brindar atención psicológica. La ola de éxodo de los profesionales de la salud mental deja en desamparo a la infancia, como vimos, los programas que presentan insuficiencias en personal, en la mayoría de los casos se trataba de especialistas de la psicología. Pero, en la mayoría de los programas que brindan atención psicológica, uno de los casos que plantean no pueden atender, es a pacientes psiquiátricos.

La Drogodependencia aparece como una de las situaciones con menos capacidad de atención. El programa evaluado especializado para desintoxicación de drogodependencias tiene una capacidad de 15 adolescentes masculinos y para el momento de la entrevista tenía 10 cupos ocupados e informó *“Esos 5 cupos que me quedan, son apartados para casos de emergencia que aparezcan en este trabajo que estamos haciendo con Inces” (P3L).* Se desconoce el nivel de funcionamiento y capacidad de la Comunidad Terapéutica Argelia Laya. Pero la presencia de NNyA en situación de calle, es un indicio alarmante que debe alertar para generar las condiciones que permitan atender una importante población con problemas de drogodependencia. En la mayoría de programas entrevistados al consultar que situaciones no tienen capacidad de atender indicaron: *“Si llega una persona con adicciones debemos remitirlo” (P4L); “Nosotros no atendemos drogodependencias, esos casos se remiten” (P5S).*

Programas como Todos Pueden ubicado en el Municipio Baruta, es una necesidad para el resto de municipios, ya que además de brindar atención y asistencia a niños excluidos en las comunidades más empobrecidas del municipio, avanza en la prevención.

En las entrevistas también consultamos sobre las apreciaciones de los entrevistados en relación a que Programas consideran eran necesarios crear. En este sentido, la mayoría habló de programas de fortalecimiento familiar, como una alternativa preventiva para evitar dictar medidas de abrigo, o disminuir casos de violencia intrafamiliar.

“Programas de prevención, hay que generar programas de fortalecimiento”. (P1L).

“No hay programa que se de abasto, ante esta realidad”. (P1B).

“Yo quisiera tener más psicólogos, para brindar más atención en esta área, la salud mental es necesario atenderla”. (P2S).

La demanda hacia los programas que brindan atención psicológica, es un indicativo claro, de esa necesidad en la población. Otro programa que se identificó como una necesidad es el dirigido a Atención de las alteraciones del Neurodesarrollo o de Psicopedagogía, que incluya Terapia de Lenguaje y Ocupacional, ya que como vimos, el existente en el Municipio Sucre presenta una alta demanda que no puede soportar, por su capacidad en relación al personal, en el que, para ser atendidos por primera vez, los usuarios deben esperar varios meses. *“Aquí viene muchos niños que envían de la escuela porque tienen hiperactividad, poca atención y deben ser atendidos por Neuropediatras, antes de recibir nuestra atención” (P5S); “Ahorita hay una necesidad muy grande de programas que atiendan el neurodesarrollo, aquí en Palo Verde hay una, pero la gente debe esperar muchos meses, hasta un año para ser atendidos, eso es una necesidad” (P2S).*

En los casos de NNyA en Situación de Calle, si bien existe el programa desarrollado por la Red de Casas Don Bosco, el mismo no logra brindar una atención suficiente, que podría asociarse al poco personal con que cuenta para la atención de la población, pero adicionalmente, son programas que deben desarrollarse en distintas zonas del Área Metropolitana de Caracas, ya que según la información de la responsable del CPNNA Baruta en su municipio podrían estar deambulando aproximadamente 500 NNyA en la rivera del Río Guaire según información que maneja la Policía Municipal.

El programa Nutrifamilia que desarrolla Fundana, para la asistencia material en el ámbito nutricional, unido a formación y orientación en este sentido y con el objetivo de lograr el desarrollo e independencia de las familias para superar el riesgo de desnutrición, se convierte en una de las alternativas que se visualiza como prioritaria.

En la zona abordada por esta investigación no encontramos Entidades de Atención de abrigo y/o programa de Familia Sustituta para niños y niñas con discapacidades. Sabemos de la existencia de la Entidad de Atención Paquita Giuliani. Sin embargo, no tuvimos acceso para conocer su nivel de funcionamiento y capacidad de atención en relación con la población actualmente atendida. Pero ante la ausencia de programas de familias sustitutas para recibir NNyA con necesidades especiales, una EA se convierte en un lugar de larga permanencia.

En la investigación identificamos un programa de prevención comunitaria, con atención y formación en oficios como Grandes Mini Chef, con una alta demanda y una alta capacidad de atención, pero con una capacidad financiera muy disminuida. *“Yo tengo niños que estaban mal encaminados y se han arreglado. Tengo otros que se han ido del país y están trabajando con lo que aprendieron aquí” (P3C)*. Programas de este tipo, deberían multiplicarse en todas las comunidades como mecanismos de prevención.

En el Municipio Baruta identificamos dos programas dedicados a atender la prevención y educación en Salud Sexual y Reproductiva, pero el resto de municipios no cuentan con ellos. Solo conocemos un Programa de Localización Familiar. En este sentido, se convierte en una necesidad que existan otros con profesional especializado para la consecución de su objetivo.

En las estadísticas manejadas por los CPNNA, se identificó como el derecho más vulnerado en todos los municipios el de la Integridad Personal y un alto índice de Trato Cruel y Abuso Sexual. Cada una de estas violaciones a los derechos de los NNyA tienen connotaciones distintas. De allí que su atención para lograr una rehabilitación en el caso de Trato Cruel y Abuso Sexual, debería ser especializada. Sin embargo, actualmente todo lo que requiera apoyo psicológico, se atiende en los mismos programas. Lo mismo sucede con las situaciones que requieren apoyo psicológico, por duelo ante la muerte violenta de un familiar o un duelo como resultados de la migración de madre y/o padre. Esta última

situación referida, que se ha convertido en un hecho cotidiano en el país, requiere de una atención especial.

No encontramos programas de Identificación que atiendan la violación a los derechos relacionados con identidad y acceso a documentos de identidad. Una necesidad que se intensifica con la actual denuncia de violación a la entrega del Certificado de Nacimiento en los Centros Hospitalarios.

Tal como indicamos anteriormente, en la categoría referida a la Participación de NNyA no existe en el Área Metropolitana de Caracas programas para promover la participación de los NNyA, en donde se forme a los NNyA para que se conviertan en Defensores de sus propios derechos.

Es igualmente necesario programas en cada municipio de formación, capacitación y adiestramiento en derechos de los NNyA, dirigido a los propios NNyA y Adultos interesados, que promueva el interés de la comunidad para participar activamente como contralora de la protección de los NNyA.

Hasta el momento hemos mencionado los programas que desde esta investigación se identifican como necesarios, en tanto que de la gama de programas que debe haber, los que existen son insuficientes y otros en varios ámbitos, simplemente no existen, dando como resultado un nivel de desprotección importante para todos los NNyA, en cualquier edad y con cualquier condición de salud o situación de violación o amenaza de sus derechos.

Conclusiones

La niñez y adolescencia en Venezuela se han convertido en una población con un nivel de mayor vulnerabilidad en comparación con los NNyA en otros países, en los que su vulnerabilidad es generalmente la que corresponde a las personas en desarrollo. Que en Venezuela esa característica de vulnerabilidad se intensifique es, principalmente, resultado de la situación de crisis humanitaria compleja de la cual es víctima toda la nación.

Ante esta realidad resultaba necesario realizar un estudio que mostrara cómo está funcionando el Sistema para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes, y poder comprender la realidad de los Programas de Atención de los que depende el primero, para la restitución y protección de los derechos individualmente considerados de los niños, niñas y adolescentes.

Luego de hacer un levantamiento de información en el Área Metropolitana de Caracas, en la que se logró entrevistar a 8 personas de los órganos administrativos de los Sistemas Municipales de Protección (Chacao, Sucre, Baruta y Hatillo) y 20 personas responsables de programas de atención que funcionan en los Municipios Chacao, Hatillo, Baruta, Sucre y Libertador, además de 22 personas usuarias de los programas, entre los que se incluyen NNA y Adultos, debemos indicar que las principales conclusiones a las que hemos llegado son:

- Abandono absoluto por parte del Estado de su responsabilidad principal en materia de niños, niñas y adolescentes, que se traduce en una desprotección estructural e institucional, sustentada esta afirmación en dos elementos. El primero es la inoperancia de los órganos administrativos para la protección de NNyA que dependen exclusivamente del Estado, y el segundo la inexistencia de recursos presupuestarios para el funcionamiento del Sistema para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes, en donde incluimos a los programas de atención.
- El Estado ha delegado en manos privadas el sostenimiento de los pocos programas que existen para la atención de los NNyA. En este sentido, si sumamos los porcentajes de programas desarrollados por ONG y Fundaciones que reseñamos en el trabajo, el 68,4% de los programas en existencia, se sustentan gracias a recursos privados en el Área Metropolitana de Caracas.

- No existe una normativa que permita determinar cuántos programas deben existir para cubrir la demanda de atención de la población de NNyA vulnerables o en condición de necesitar la cobertura de un Sistema de Protección, por lo que no solo no se puede realizar un cálculo, sino que no se puede determinar una política pública en correspondencia.
- Los programas existentes no cubren la demanda actual que, aun cuando ha disminuido como resultado de la falta de información o de la desesperanza de poder ser atendidos, en este estudio encontramos listas de espera de más de 100 personas y con hasta 4 meses de espera en el caso de la atención de situaciones que requieren inmediatez, colocando en absoluto desamparo a los NNyA en condiciones de demanda urgente de atención por parte del Sistema de Protección. Solo una respuesta, de 20 programas consultados sobre la capacidad de atención, manifestó estar en posibilidad de atender la demanda actual.

De estas conclusiones, además, se desprenden de los siguientes hallazgos:

- Los Sistemas Municipales de Protección se encuentran en “*cierre técnico*” por falta de profesionales, de los 4 Consejos de Protección visitados, solo 1 cuenta con el mínimo de Consejeros necesarios para su funcionamiento. Esto supone que los CPNNA solo estarían funcionando en un 32,7% de su capacidad. Esta situación, se atribuye principalmente a la ola migratoria que ha afectado a Venezuela y que es protagonizada por los profesionales jóvenes del país, pero adicionalmente a los bajos sueldos que se ofrecen en las Alcaldías para cargos de tal responsabilidad social.
- Los Consejos Municipales de Derechos tienen fallas importantes en materia de personal, presentando en el peor de los casos un 80% de ausencia de personal, este dato corresponde al municipio El Hatillo. El resto de municipios se ubica entre 15% y 45% de ausencia de personal, afectando áreas de trabajo tan fundamentales como Políticas Públicas y el Fondo de Protección. Pero la limitación más compleja, es un casi inexistente presupuesto para garantizar la protección de los derechos de NNyA en sus Municipios.

- El cambio de gestión en las Alcaldías mantiene en suspenso el funcionamiento de los CMDNNA, por el tiempo en que las nuevas autoridades designadas por los Alcaldes asumen los cargos y seleccionan el personal con el que trabajarán.
- La Ausencia del órgano rector en materia de protección de NNYA, responsable de la interacción y coordinación para el funcionamiento ordenado y unificado de los SMP, es una limitación importante que ha generado por parte de la Gobernación de Miranda la idea de crear un organismo Supremo para atender a los NNYA de Miranda. Institución que no aparece en la normativa legal vigente y que se convertiría en caso de crearse en un órgano paralelo al Sistema de Protección.
- La desestructuración de los órganos administrativos del sistema de protección para los NNYA se convierte en otra forma de violencia hacia la población a la que se deben, porque se transforma en la desprotección institucional de los NNYA, ya que no hay un acceso real a los medios para denunciar y exigir sus derechos, situación claramente visible en la disminución drástica de procedimientos atendidos en los CPNNA; ni los medios para proteger y resguardar derechos vulnerados o amenazados que son los Programas de Atención.

Con la información obtenida en los CPNNA y CMDNNA, logramos identificar 56 programas de atención en el Área Metropolitana de Caracas, los cuales se distribuyen en 26 en el Municipio Sucre, 4 en el municipio El Hatillo, 4 en el Municipio Chacao, 11 en el Municipio Libertador y 11 en el Municipio Baruta. De ellos fueron seleccionados los de mayor demanda por parte del Consejo de Protección del Municipio y una entidad de atención por Municipio en caso de que existiera. Quedando seleccionados los siguientes: **Sucre**: Capas, Nutrifamilia, Profam Comunitario, Abansa Mi Refugio y Neurodesarrollo; **Baruta**: Salud y Familia, Villa de los Chiquiticos, Profam, Fundación Tabú y Todos Pueden; **Libertador**: Don Bosco, Edad de Oro, Fondenima y Hogar Bambi; **Chacao**: Ambar, Salud Chacao y Grandes Mini Chef y **Hatillo**: Asoprohogar y Caif.

Para el análisis de los resultados, se realizó una Matriz de indicadores con el Enfoque Basado en Derechos Humanos, establecido como metodología idónea para monitorear y darle seguimiento a políticas públicas, programas y proyectos desde una perspectiva del cumplimiento de los Derechos Humanos.

En este sentido, se establecieron las siguientes categorías: Recepción del Derecho; Compromiso Financiero; Capacidad Institucional; Acceso a la Justicia; Accesos a Información y Participación de NNYA y OSC y para finalizar Igualdad y No Discriminación como principio fundamental establecido en la CDN y de incidencia transversal al resto de categorías. Además, cada una de ellas incluiría tres niveles de evaluación, a saber: estructura, proceso y resultados. En la investigación encontramos que:

- Como primer elemento resaltante ubicamos que la mayoría de las personas que se entrevistaron como responsables de órganos del SMP, tienen más de 5 años de experiencia dentro del sistema de protección. Y en algunos casos, superan los 15 años de servicio dedicado a la infancia. Esto lo resaltamos como un indicativo de vocación y de convencimiento de que la Protección Integral es la alternativa para lograr niños, niñas y adolescentes plenamente desarrollados.
- Identificamos avances en materia legal en tres de los municipios atendidos. El Municipio Chacao es quien más resoluciones emitió, dirigidas a salvaguardar derechos como la Vida, la Integridad Personal y Educación, en el marco de una situación del país marcada por las protestas en 2017 y la crisis económica en 2018; en el caso del Municipio Sucre, atendieron derecho al acceso e información sobre espectáculos públicos, exhibiciones y programas y el derecho a la igualdad y no discriminación.
- En relación a los programas y sus equipos de trabajo, también encontramos responsables de programas y entidades de atención con una trayectoria importante dentro del SPN y una actitud de convencimiento y valoración del trabajo que realizan. Esto aplica para todos los programas atendidos.
- Sobre la capacidad de atención, el 95% de los responsables de programas indicaron que la atención que brindan no se corresponde con la demanda de la realidad. También, en su mayoría, se encuentran atendiendo a la capacidad máxima. En algunos casos, específicamente los programas de atención ambulatoria como Neurodesarrollo, Capas y Caif, poseen listas de espera de más de 100 personas para tener acceso al programa o establecen citas con hasta 4 meses de espera.
- En el caso de las Entidades de Atención y Comunidad Terapéutica, están brindando atención a casi el total de su capacidad. En este sentido, aunque existan programas

en los Municipios, su capacidad de atención no se corresponde con la demanda social. Los municipios están necesitados de programas para las diversas situaciones especiales que se presenta en su población, con mayor énfasis en los programas de atención psicológica, fortalecimiento familiar, terapias de lenguaje, ocupacional y psicopedagogía.

La existencia de NNyA en Situación de Calle fue un tema frecuente de referencia en las entrevistas, en tanto se convirtió en una situación preocupante que los Municipios aún no tienen capacidad de resolver. Conocimos de un aproximado de 500 NNyA en situación de calle en Baruta; 147 fueron registrados en El Hatillo y 44 atendidos en Chacao. De allí que sea uno de los aspectos que marcan la desprotección de la infancia, por la incapacidad de los programas que existen para su abordaje y atención en algunos municipios y la inexistencia de programas en otros.

Lo mismo sucede con los NNyA con necesidades especiales y/o que requieren atención psiquiátrica, ya que no hay programas para ellos, salvo escasos centros de salud mental que brindan una atención muy limitada y con citas muy alejadas en el tiempo. Además, en los que no siempre cuentan con personal especializado en NNyA.

Dentro de los elementos de interés encontrados en la investigación está:

- La ausencia absoluta de programas para la participación de NNyA, a pesar de que hay referencia de experiencias exitosas como el Gobierno Juvenil, en los municipios donde se adelantaron estas iniciativas, los programas ya no están en funcionamiento.

Resulta necesario indicar el éxito y en virtud de ello, la demanda que han tenido programas de asistencia y protección especial como Nutrifamilia (Fundana) y Todos Pueden (Baruta); en virtud de lo cual es necesario recomendar su multiplicación y fortalecimiento presupuestario como programas que ayudan a prevenir situaciones de violación de derechos como la educación y el nivel de vida adecuado.

Debemos enfatizar, porque fue una solicitud unánime, la necesidad urgente de diversos programas de apoyo familiar, Escuelas para Padres, Formación en Crianza Positiva, Atención psicológica para situaciones de crisis, con programas diferenciados según

situación a atender, esto permitiría programas especializados, por ejemplo, para la rehabilitación de situaciones de abuso sexual, que apareció como una de las denuncias que sigue prevaleciendo en los CPNNA.

Por otro lado, la situación de duelos por migración es un asunto que requiere una atención especializada y urgente en vista del nivel de migración que hay en Venezuela y del incremento exponencial de NNyA que quedan en el país a cargo de terceros.

Vemos con preocupación que quienes trabajan con NNyA desde antes de la Reforma del Paradigma Tutelar, hoy sientan que los NNyA están más indefensos. Considerando que el retroceso es de tal nivel que no hay punto de comparación ni siquiera con la atención que brindaba el extinto Inam. Es la confirmación, dolorosa, de que avanzamos normativamente, pero la ley se convirtió en un tratado de buenas intenciones, sin llegar a materializarse para los NNyA.

En definitiva, el diseño, creación y sostenibilidad de una red de programas de atención especializados, diferenciados y con capacidades técnicas, humanas y presupuestarias para su funcionamiento, dirigido a los NNyA, ubicados en los distintos sectores de los Municipios, de manera que sean accesibles para toda la población, es una deuda del Estado con la infancia y la adolescencia. Una deuda que no puede seguir esperando para su cumplimiento, ya que la crisis cada vez es más dura y cobra la vida, el desarrollo, la Integridad personal y el futuro de los NNyA.

Recomendaciones finales

Ante la magnitud de la crisis y el deterioro vertiginoso de las condiciones de vida de los venezolanos, el Estado está llamado a responder de forma rápida y urgente para frenar la vulneración de derechos de los NNYA.

Que el Estado disponga de inmediato hasta el máximo de sus posibilidades presupuestarias para atender todas las situaciones de vulneración de derechos que afectan a NNYA, dando cumplimiento a la recomendación del Comité de los Derechos del Niño de las Naciones Unidas. Es un momento en el que urge una Política Nacional para la protección de la infancia que tenga como bases de soporte los principios establecidos en la CDN, Interés Superior del Niño, Prioridad Absoluta, Igualdad y No discriminación y Corresponsabilidad.

En este sentido, y en la búsqueda de fomentar la democracia, la sociedad debe organizarse para exigir la protección integral de la infancia de manera urgente e inmediata, y debe crear espacios de discusión y reflexión con la participación activa de las Organizaciones de la Sociedad Civil, pero con un particular énfasis en la participación de los propios niños, niñas y adolescentes, que puedan aportar desde la planificación hasta la ejecución de un Plan Nacional para la Protección Integral de los NNYA; que sean los protagonistas de la contraloría, monitoreo y seguimientos de los programas, proyectos y servicios que se desarrollen.

Los órganos administrativos en todos los niveles deben ejercer las acciones a las que haya lugar para exigir al Estado el cumplimiento de sus funciones como principal responsable de la Protección Integral de todos los NNYA en Venezuela, en el marco de sus atribuciones establecidas en la ley, especialmente los Consejos Municipales de Derechos y el Consejo Nacional de Derechos de niños, niñas y adolescentes.

Los órganos del Sistema Nacional para la protección de los NNYA deben ser los primeros convencidos de la necesidad de bases de datos reales y confiables, con estadísticas desagregadas, dispuestos públicamente para quienes sean interesados, porque serán la justificación y el motor de creación de institucionalidad para proteger a los NNYA más vulnerados.

Conociendo el estado actual de la protección de los NNyA en el Área Metropolitana de Caracas a partir de este estudio, recomendamos replicar estudios similares en las regiones del país, en las que la situación de los SMP y de los programas de atención por la distribución de la renta a nivel nacional pudieran estar más afectados y los NNyA de esas localidades en una situación de mayor vulnerabilidad que los de la Región Capital.

Bibliografía

Bericat, E. (1998). *La Integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la Investigación Social: Significado y medida*. Barcelona-España. Ediciones Ariel, S.A.

Cecodap y Observatorio Venezolano de Violencia. (2018). *Muertes y otras formas de violencia contra niños, niñas y adolescentes en un contexto de emergencia humanitaria*. Caracas-Venezuela. Ediciones El Papagayo.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. 1999.

España, L. y Ponce. M. (2018). *Encuesta sobre Condiciones de Vida en Venezuela (Encovi 2017)*. IIES-UCAB. Caracas-Venezuela.

Hernández, R., Fernández, C y Pilar, L. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D. F., McGraw-Hill.

Ley Orgánica para el Poder Popular Municipal. 2010.

Ley Orgánica para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes. 2015.

Márquez, J y Raffalli, S. (2017). *Monitoreo de la Situación Nutricional en Niños Menores de 5 años*. Caritas de Venezuela. Caracas-Venezuela.

Moráis, M. (2000). *El Sistema de Protección previsto en la Ley Orgánica para la Protección del Niño y del Adolescente. Especial referencia a los órganos administrativos*. En: Morais (coord.), *Introducción a la Ley Orgánica para la Protección del Niño y del Adolescente* (pp. 65 – 96). Caracas, Publicaciones UCAB.

Naciones Unidas. (2006). *“Indicadores para el seguimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Definiciones. Justificación. Conceptos. Fuentes”*. Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo. UNFPA, PNUD, Departamento de Asuntos Económicos y Sociales. ST/ESA/STAT/SER.F/95. Nueva York.

OEA. (2008). *Lineamientos Para La Elaboración De Indicadores De Progreso En Materia De Derechos Económicos, Sociales Y Culturales*. Ref. OEA/Ser.L/V/II.132 Doc. 14-

OEA. (2011). *“Indicadores de progreso para medición de derechos contemplados en el Protocolo de San Salvador”*. Secretaría Ejecutiva para el Desarrollo Integral (SEDI).

OEA. (2012). Sistemas de monitoreo de Derechos de la infancia: estado de situación en la región, menú de indicadores y propuesta para su implementación. Elaborado por Santillán, María. Instituto Interamericano del Niño.

OEA. (2018). Guía para la Elaboración y presentación de indicadores de progreso para el Protocolo de San Salvador.

Provea. (2017). Informe Anual sobre la situación de los derechos humanos en Venezuela enero-diciembre. Caracas-Venezuela <https://www.derechos.org/ve/informe-anual/informe-anual-enero-diciembre-2017>

Unicef. (2006). Convención sobre los Derechos del Niño. Unicef Comité Español.

Naciones Unidas. (1993). Declaración y Programa de Acción de Viena. Conferencia Mundial de Derechos Humanos. Viena-Austria.

Anexos

Cuadros de Códigos

Código Órganos Administrativos del SMP	
Consejo de Protección de NNyA Chacao	CPC
Consejo de Protección de NNyA Baruta	CPB
Consejo de Protección de NNyA Hatillo	CPH
Consejo de Protección de NNyA Sucre	CPS
Consejo Municipal de Derechos de NNyA Chacao	CMDC
Consejo Municipal de Derechos de NNyA Baruta	CMDB
Consejo Municipal de Derechos de NNyA Hatillo	CMDH
Consejo Municipal de Derechos de NNyA Sucre	CMDS

Código/Programas		
1	P1S	EA Abansa Mi Refugio
2	P2S	Fundación Luz y Vida
3	P3S	Neurodesarrollo Venciendo Fronteras
4	P4S	Profam Comunitario
5	P5S	Capas
6	P6S	NutriFamilia
7	P1H	EA Asoprohogar
8	P2H	Caif Fundahinil
9	P1C	Salud Chacao
10	P2C	Ámbar
11	P3C	Grandes Mini Chef
12	P1B	Profam
13	P2B	EA Villa de los Chiquiticos
14	P3B	Salud y Familia
15	P4B	Fundación Tabú
16	P5B	Todos Pueden
17	P1L	EA Hogar Bambi
18	P2L	Red de Casas Don Bosco
19	P3L	Comunidad Terapéutica Edad de Oro
20	P4L	Fondenima

Instrumento de Entrevista a responsable de Consejos de Derecho de NNyA

Nombre y Apellido:

Cargo que desempeña:

Tiempo en el Cargo:

Tiempo en el Sistema de Protección:

1. En qué año y en qué condiciones fue creado este Consejo de Derechos, tiene una ordenanza de creación y funcionamiento. (De existir, consultar posibilidad de acceso a una copia)
2. Cuáles son las funciones de esta instancia.
3. Quién financia el funcionamiento de esta institución.
4. Cuál es el presupuesto asignado para su funcionamiento anual.
5. Han requerido tramitar recursos adicionales con la instancia financiadora o con otra regional, nacional o internacional.
6. Conoce cuál es el porcentaje del presupuesto total de la instancia financiadora, asignado a esta institución.
7. Puede indicarnos cuanto fue el presupuesto del año anterior.
8. Cómo determinan la distribución del presupuesto. Cuánto presupuesto está dirigido a su funcionamiento administrativo y cuánto al financiamiento de programas y promoción y protección de derechos.
9. Cómo se determina las prioridades municipales sobre derechos de NNyA.
10. Sobre cada categoría de derechos, esta instancia ha creado ordenanzas, resoluciones o normativas especiales. En qué consisten.
11. Cuántos consejos de protección existen en el municipio.
12. Con cuánto personal cuentan para el cumplimiento de sus funciones.
13. Cuántos programas de atención, promoción o protección de derechos existen en el municipio, registrados en esta instancia. Informar según categoría de derechos.
14. Estos programas, qué población atiende, grupo etario y género.
15. Estos programas atienden situaciones leves, moderadas o graves, indique según derecho. En caso de atender sólo un tipo de situación (leve, moderada o grave), cómo se atienden las otras.
16. De estos programas, cuántos reciben financiamiento por parte de ustedes.
17. Cuándo se discuten los planes anuales o semestrales, hacen convocatoria a las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), participan, cuál es el porcentaje de participación.
18. Cuando se discuten los planes anuales o semestrales, hacen convocatorias a los NNyA, participan, cuántos han participado en los últimos dos años, cómo se informa a la comunidad que los NNyA pueden y deben participar.
19. Cada cuánto tiempo reciben estadísticas de la atención que realiza el consejo de protección, podemos conocer las del año 2017 y las actuales.
20. De los programas financiados por ustedes, conocen la capacidad de atención y la atención real. Hay discrepancia.
21. Hay situaciones de vulneración de derechos de NNyA que no pueden ser atendidas en el Municipio. Indique cuales y porqué razones.
22. Han tenido la oportunidad de coordinar estrategias de atención con otras instancias municipal, regional, nacional o internacional sobre cada categoría de derechos. Con cuales, qué atendieron, se obtuvieron acuerdos, logros, practicas unificadas.
23. Han diseñado protocolos de atención. Sobre qué situaciones. Para ser utilizados por qué instancia.
24. Existe alguna instancia de planificación de políticas públicas en otro nivel, en la que ustedes participen o hayan sido convocados a participar. Cuáles. En cuántas oportunidades. Se han logrado acuerdos, cuáles.
25. Existe alguna instancia de monitoreo, seguimiento y evaluación de políticas públicas al que hayan sido invitados o en el que participen, cuántas veces, sobre qué derechos. De qué forma han sido convocados o se han enterado de tales espacios.
26. Ustedes elaboran informes de gestión. Con que periodicidad.
27. Elaboran informes de evaluación de programas. Con que periodicidad.
28. Divulgan estos resultados. De qué forma.
29. Informan a NNyA y/o OSC sobre esos resultados. De qué forma.
30. El personal de esta instancia, ha sido formado sobre los derechos de los NNyA. En cuántos espacios de formación han participado el último año.

31. Han organizado ustedes jornadas de formación. Cuántas, cuántas personas se han beneficiado, sobre qué derechos específicamente.
32. Han desarrollado campañas informativas sobre estos derechos, en qué consisten. Cantidad de material pop distribuido. (dependiendo de la campaña, como se mide el alcance)
33. Existe alguna norma que regule la información que se distribuye sobre los derechos de NNyA, por cualquier medio de comunicación, cuál es.
34. Conoce que se hayan dado en el Concejo Municipal discusiones sobre estos derechos. Cuantas reuniones se han dado. Han participado. Han sido convocados.
35. Conoce los acuerdos alcanzados.
36. Las OSC han sido convocados a esos encuentros. Han participado.
37. Los NNyA han sido convocados a esos encuentros. Han participado.
38. Existe alguna norma municipal que exija la participación de los NNyA en la discusión y toma de decisiones sobre estos derechos.
39. Han diseñado y ejecutados programas para la participación activa de NNyA en la defensa de sus derechos, sobre qué derechos en particular. Cuantos niños han sido formados en los dos últimos años.
40. Cuántas denuncias por derechos colectivos y difusos han atendido en el 2017 y lo que va de 2018, informe según categoría de derechos. De estas, cuántas han sido resueltas satisfactoriamente. Cuántas no han sido resueltas y por qué razón. Explique.
41. Cuántas situaciones han sido remitidas para que sean atendidas por el órgano correspondiente.
42. Existen en el municipio servicios o programas para asesoría jurídicas gratuitas sobre estos derechos, cuáles, de quién dependen.
43. Cómo es el proceso para denunciar una situación ante ustedes. Cuanto tiempo aproximadamente tarda una situación en ser atendida a término.
44. Si tuviera la oportunidad de crear un programa de atención para NNyA cuál sería la prioridad para usted.

Instrumento de Entrevista a responsable de Consejos de Protección de NNyA

Nombre y Apellido:

Cargo que desempeña:

Tiempo en el Cargo:

Tiempo en el Sistema de Protección:

1. Conoce cuales son las normas resoluciones y ordenanzas que se han aprobado a nivel municipal sobre los derechos de NNyA. Han sido informado de ello.
2. Cuáles son las funciones de esta instancia.
3. Existe alguna ordenanza o resolución que establezca como debe darse el funcionamiento de esta institución.
4. Cómo se determina las prioridades municipales sobre derechos de NNyA.
5. Puede informarnos la población total de NNyA del municipio.
6. Cuántos consejos de protección existen en el municipio.
7. El Consejo de Protección es accesible a toda la población del municipio.
8. La capacidad de atención de esta instancia es acorde con la demanda de la población.
9. Cuantas personas han atendido en lo que va de año. Cuántas para denuncias y Cuántas para otros trámites.
10. Cuantos NNyA han sido atendidos por la institución para protección de sus derechos. 2017-2018
11. Con cuánto personal cuentan para el cumplimiento de sus funciones. Y Cómo se distribuyen.
12. Cuántos programas de atención, promoción o protección de derechos existen en el municipio, que ustedes conozcan y a los que refieran con regularidad usuarios.
13. Estos programas, qué población atiende, grupo etario y género.
14. Estos programas atienden situaciones leves, moderadas o graves, indique según derecho. En caso de atender sólo un tipo de situación (leve, moderada o grave), cómo se atienden las otras.
15. Según las estadísticas que ustedes elaboran, cual es la prevalencia de derechos vulnerados en el municipio de mayor a menor.
16. Existen programas para atender todas las situaciones dentro del municipio.
17. En caso de qué no sea así, como se atienden esas situaciones.
18. De los programas existentes, conocen la capacidad de atención y la atención real. Hay discrepancia.
19. Hay situaciones de vulneración de derechos de NNyA que no pueden ser atendidas en el Municipio. Indique cuales y porqué razones.
20. Cuantos procedimientos han requerido la inclusión de NNyA en programas de distinta índole. Responder según categoría de derechos.
21. Han tenido la oportunidad de coordinar estrategias de atención con otras instancias municipal, regional, nacional o internacional sobre cada categoría de derechos. Con cuales, qué atendieron, se obtuvieron acuerdos, logros, practicas unificadas.
22. Han diseñado protocolos de atención. Sobre qué situaciones. Para ser utilizados por qué instancia.
23. Existe alguna instancia de planificación de políticas públicas en otro nivel, en la que ustedes participen o hayan sido convocados a participar. Cuáles. En cuántas oportunidades. Se han logrado acuerdos, cuáles.
24. Existe alguna instancia de monitoreo, seguimiento y evaluación de políticas públicas al que hayan sido invitados o en el que participen, cuántas veces, sobre qué derechos. De qué forma han sido convocados o se han enterado de tales espacios.
25. Ustedes elaboran informes de gestión. Con que periodicidad.
26. Divulgan estos resultados. De qué forma.
27. Informan a NNyA y/o OSC sobre esos resultados. De qué forma.
28. Hacen como institucion promoción de sus funciones a la comunidad, como lo hacen, con que regularidad.
29. El personal de esta instancia, ha sido formado sobre los derechos de los NNyA. En cuántos espacios de formación han participado el último año.
30. Han organizado ustedes jornadas de formación. Cuántas, cuántas personas se han beneficiado, sobre qué derechos específicamente.
31. Han desarrollado campañas informativas sobre estos derechos, en qué consisten. Cantidad de material pop distribuido. (dependiendo de la campaña, como se mide el alcance)

32. Existe alguna norma que regule la información que se distribuye sobre los derechos de NNyA, por cualquier medio de comunicación, cuál es.
33. Conoce que se hayan dado en el Concejo Municipal discusiones sobre estos derechos. Cuantas reuniones se han dado. Han participado. Han sido convocados.
34. Conoce los acuerdos alcanzados.
35. Las OSC han sido convocados a esos encuentros. Han participado.
36. Los NNyA han sido convocados a esos encuentros. Han participado.
37. Existe alguna norma municipal que exija la participación de los NNyA en la discusión y toma de decisiones sobre estos derechos.
38. Existen programas para la participación activa de NNyA en la defensa de sus derechos, sobre qué derechos en particular. Cuantos niños han sido formados en los dos últimos años. Ustedes remiten a NNyA a estos programas.
39. Cuántas denuncias por derechos individualmente considerados han atendido en el 2017 y lo que va de 2018, informe según categoría de derechos. De estas, cuántas han sido resueltas satisfactoriamente. Cuántas no han sido resueltas y por qué razón. Explique.
40. Cuántas situaciones han sido remitidas para que sean atendidas por el órgano correspondiente.
41. Existen en el municipio servicios o programas para asesoría jurídicas gratuitas sobre estos derechos, cuáles, de quién dependen.
42. Cómo es el proceso para denunciar una situación ante ustedes. Cuanto tiempo aproximadamente tarda una situación en ser atendida a término.
43. Si tuviera la oportunidad de crear un programa de atención para NNyA cuál sería la prioridad para usted.

Instrumento de Entrevista a responsable de Programas de Atención

Nombre y Apellido:

Cargo que desempeña:

Tiempo en el Cargo:

Tiempo en el Sistema de Protección:

1. Cuál es el Objetivo de este Programa
2. Cuál es la capacidad de Atención
3. Cuál es el Grupo etario y género que atienden.
4. Atienden NNyA con alguna discapacidad. Explique e indique cantidad.
5. Cuáles son las funciones de esta instancia.
6. Quién financia el funcionamiento de esta institución.
7. Cuál es el presupuesto asignado para su funcionamiento anual.
8. Han requerido tramitar recursos adicionales con la instancia financiadora o con otra regional, nacional o internacional.
9. Conoce cuál es el porcentaje del presupuesto total de la instancia financiadora, asignado a esta institución.
10. Puede indicarnos cuanto fue el presupuesto del año anterior.
11. Cómo determinan la distribución del presupuesto. Cuánto presupuesto está dirigido a su funcionamiento administrativo y cuánto al financiamiento de programas y promoción y protección de derechos.
12. Existe alguna ordenanza o resolución que establezca como debe darse el funcionamiento de esta institución.
13. Tienen diseñado un protocolo de atención. Manual de funcionamiento.
14. Puede indicarnos los pasos o fases que debe cumplir un usuario para determinar que el objetivo del programa ha sido alcanzado.
15. El programa informa a los usuarios cual es el objetivo del mismo.
16. Se informa a los usuarios los pasos y/o fases por los que debe pasar y que esperar en cada uno de ellos. Con que frecuencia.
17. La capacidad de atención de esta instancia es acorde con la demanda de la población.
18. Cuantas personas han atendido en lo que va de año. Y su relación con el año anterior.
19. Cuantos NNyA han sido atendidos por la institución para protección de sus derechos. 2017-2018
20. Con cuánto personal cuentan para el cumplimiento de sus funciones. Y Cómo se distribuyen. Cuál es su formación.
21. Estos programas atienden situaciones leves, moderadas o graves, indique según derecho. En caso de atender sólo un tipo de situación (leve, moderada o grave), cómo se atienden las otras.
22. Hay situaciones de vulneración de derechos de NNyA que no pueden ser atendidas por ustedes. Indique cuales y porqué razones. Que sucede en esos casos.
23. Han tenido la oportunidad de coordinar estrategias de atención con otras instancias municipal, regional, nacional o internacional sobre cada categoría de derechos. Con cuales, qué atendieron, se obtuvieron acuerdos, logros, practicas unificadas.
24. Han diseñado protocolos de atención. Sobre qué situaciones.
25. Existe alguna instancia de planificación de políticas públicas en la que ustedes participen o hayan sido convocados a participar. Cuáles. En cuántas oportunidades. Se han logrado acuerdos, cuáles.
26. Existe alguna instancia de monitoreo, seguimiento y evaluación de políticas públicas al que hayan sido invitados o en el que participen, cuántas veces, sobre qué derechos. De qué forma han sido convocados o se han enterado de tales espacios.
27. Ustedes elaboran informes de gestión. Con que periodicidad.
28. Ustedes hacen evaluación de su desempeño como programa. Con qué periodicidad. Quien evalúa (Interna, Externa, Mixta)
29. Divulgan estos resultados. De qué forma.
30. Informan a NNyA y/o OSC sobre esos resultados. De qué forma.
31. Hacen como institución promoción de sus funciones a la comunidad, como lo hacen, con que regularidad.
32. El personal de esta instancia, ha sido formado sobre los derechos de los NNyA. En cuántos espacios de formación han participado el último año.
33. Han organizado ustedes jornadas de formación. Cuántas, cuántas personas se han beneficiado, sobre qué derechos específicamente.

34. Han desarrollado campañas informativas sobre estos derechos, en qué consisten. Cantidad de material pop distribuido. (dependiendo de la campaña, como se mide el alcance)
35. Existe alguna norma que regule la información que se distribuye sobre los derechos de NNyA, por cualquier medio de comunicación, cuál es.
36. Conoce que se hayan dado en el Concejo Municipal discusiones sobre estos derechos. Cuantas reuniones se han dado. Han participado. Han sido convocados.
37. Conoce los acuerdos alcanzados.
38. Las OSC han sido convocados a esos encuentros. Han participado.
39. Los NNyA han sido convocados a esos encuentros. Han participado.
40. Como programa de atención a la infancia, han involucrado en la toma de decisiones para sus planes anuales o reestructuración del programa, o establecimiento de normas internas, a los usuarios indirectos y/o a la comunidad aledaña a la ubicación del programa.
41. Existe alguna norma municipal que exija la participación de los NNyA en la discusión y toma de decisiones sobre estos derechos.
42. Ustedes como programa promueven la participación de los NNyA, de qué forma, con que periodicidad. Sobre qué aspectos del funcionamiento se generan esos espacios.
43. Luego de la atención que brindan a NNyA, entre 2017 y 2018, cuantos han sido resueltos favorablemente, cuantos han retornado. Cuántas situaciones han sido remitidas para que sean atendidas por el órgano correspondiente.
44. Existen en el municipio servicios o programas para asesoría jurídicas gratuitas sobre estos derechos, cuáles, de quién dependen.
45. Si tuviera que hacer alguna modificación al programa cual sería
46. Si tuviera la oportunidad de crear un programa de atención para NNyA cuál sería la prioridad para usted.

Instrumento de Entrevista a Usuario/a de Programas de Atención

Edad:

Género:

Tiempo en el programa:

Lugar de Residencia:

Razón de incorporación al programa:

1. Por qué acude a este programa y no otro.
2. Hay otro programa similar a este que usted conozca.
3. Conoce otro programa, aunque distinto a este al que haya acudido.
4. Cuanto tiempo dura el traslado de su residencia a este programa.
5. Posee vehículo propio o utiliza servicio público.
6. Cuantos pasajes debe cubrir para acudir al programa y cuantos días a la semana, mes debe acudir.
- 7.Cuál es el Objetivo de este Programa para usted.
8. Le indicaron al acudir por primera vez a este programa, cuál sería el objetivo de su asistencia, que cosas lograría al finalizar la atención, como serían las fases del proceso.
9. Como ha sido el proceso de atención que usted ha recibido. Puede indicarnos paso a paso cómo ha sido la atención hasta hoy. Tiempos de espera, tiempos de atención. Calidad, avances, logros.
10. Acude a este programa por voluntad o por obligación. Explique.
11. El servicio que brinda este programa ha sido gratuito o ha tenido que costear algunos gastos. Indique cuales y costos.
12. Antes de acudir a este programa, acudió a otro por la misma razón. Que sucedió.
13. Ha recibido por parte de este programa información sobre los derechos de NNyA, cómo ha sido, cuál es su opinión sobre esa información, con qué frecuencia recibe información.
14. Ha participado alguna vez (de cualquier forma, virtual, presencial) en la discusión, en el Municipio (en cualquier instancia) sobre cómo debe ser el gasto de la Alcaldía para proteger y promover los derechos de NNyA.
15. Ha participado en alguna reunión dentro del programa para definir, establecer o modificar formas de actuación, rutinas o cualquier aspecto que le pueda afectar positiva o negativamente. Cuántas veces. Con qué frecuencia.
16. Le han brindado desde el programa formación para convertirse en promotor y/o defensor de los derechos de NNyA.
17. Considera que el personal con el que cuenta este programa es suficiente para la atención que brindan.
18. Considera que el programa cumple el objetivo por el cual usted acude.
19. Le han indicado, en el tiempo que lleva acudiendo, en qué nivel o fase del proceso usted se encuentra. Y cuanta falta para culminar.
20. Le han solicitado desde el programa su opinión para mejorar o cambiar aspectos que usted pueda considerar, mejoren sus funciones y su objetivo.
21. Considera que este programa toma en cuenta sus opiniones para mejorar en caso de considerarlo.
22. Brinda este programa espacio para la opinión y participación de NNyA, que sean tomadas en cuenta.
23. Cuenta el programa con todos los servicios que debería brindar. Hay servicios que no brinda. Conoce las razones.
24. Si tuviese la oportunidad de hacerle modificaciones a este programa, cuáles serían las principales.