



Fundación
Juan Vives Suriá



Serie Derechos Humanos.

Derecho de los niños, niñas y adolescentes.

Nº 3 Las Defensorías de Niños,

Niñas y Adolescentes.

Depósito legal If40220103003813

ISBN 978-980-14-1373-8

Textos preparados por el equipo docente
y de investigación
de la Fundación Juan Vives Suriá.

Presidenta

Gabriela del Mar Ramírez Pérez

Defensora del Pueblo

Wendy Carolina Torres Roa

Directora General (E)

Responsable

José H. Nevado Sthormes

Coordinadora académica

Lilian Montero

Investigadores y docentes

Enrique González

Erick Gutiérrez

Maryluz Guillén

Luisana Gómez Rosado

Cristóbal Cornieles

Gioconda Mota

Corrección de estilo

Silvia Orozco Pabón

Diseño gráfico y diagramación

Ángela Rodríguez Torres

Fotografía de portada

Francisco Elías Prada

Serie Maestra Vida,

barrio José Félix Ribas, Caracas, 2010

ojosilegales@yahoo.com

<http://franciscoeliasprada.photoshelter.com/>

© Defensoría del Pueblo, 2010

© Fundación Juan Vives Suriá, 2010

Av. Urdaneta, Centro Financiero Latino,
piso 27, Caracas-Venezuela, 1010.

Teléfonos: (0212) 5053162 / 5053080

CORREO ELECTRÓNICO:

fundacionjuanvivessuria@defensoria.gob.ve

PÁGINA WEB:

www.defensoria.gob.ve

República Bolivariana de Venezuela

Fundación Editorial



© Fundación Editorial El perro y la rana, 2010

Centro Simón Bolívar, Torre Norte, piso 21, El
Silencio, Caracas -Venezuela, 1010.

Teléfonos: (0212) 7688300 / 7688399.

CORREOS ELECTRÓNICOS:

elperroylanacomunicaciones@yahoo.es

atencionalescritor@yahoo.es

PÁGINAS WEB:

www.elperroylarana.gob.ve

www.ministeriodelacultura.gob.ve

Las citas de autoras y autores son incluidas
con el único propósito de apoyar
la lectura del texto. La fundación asume la
responsabilidad por la veracidad
en la atribución de las citas y fuentes.

Para consultar las fuentes completas ponerse
en contacto con:

fundacionjuanvivessuria@defensoria.gob.ve

El conocimiento es patrimonio

de todas y todos.

Si esta publicación deja de serte útil,

no la botes. Compártela

Nota editorial

Fundación Editorial El perro y la rana

El reconocimiento de los derechos humanos en leyes nacionales e internacionales ha significado un importante cambio de paradigma en las relaciones de poder entre actores sociales y Estado y entre los pueblos de la región y del mundo. Su conquista es el producto de luchas sociales que se reiteran a través del tiempo, y significa una garantía legal para asegurar la plena inclusión social, política y cultural de todos los hombres y mujeres a la dinámica cotidiana de una sociedad. No obstante, la historia reciente de violaciones a derechos por el Estado y también por particulares así como el reto de asegurar la plena justicia social e igualdad entre todas las personas evidencian que el logro de sociedades respetuosas de los derechos humanos es una exigencia vigente para los Estados y para el conjunto de nuestros pueblos.

En el contexto de ese desafío, la *Fundación Juan Vives Suriá de la Defensoría del Pueblo* ha desarrollado una serie de títulos de educación en derechos humanos, que edita en conjunto con la *Fundación Editorial El perro y la rana*. El propósito de esta colección es facilitar el manejo de los conceptos básicos de los derechos humanos en general, así como los derechos de sectores específicos como niños, niñas y adolescentes y mujeres. Con estas publicaciones, ambas instituciones aspiran a aportar a sus lectoras y lectores herramientas de formación para la construcción de una cultura crítica en derechos humanos.

Fundación Juan Vives Suriá

Creación

La Fundación Juan Vives Suriá fue constituida en el año 2008, mediante Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.945, con el fin de fomentar, impulsar y promover la educación en derechos humanos y la investigación académica, además de fortalecer las políticas de la Defensoría del Pueblo en el ámbito educativo.



Gabriela del Mar Ramírez Pérez,
Presidenta
Defensora del Pueblo

Lleva el nombre del Padre Juan Vives Suriá en homenaje a quien fuera un ejemplo a seguir en la lucha contra las violaciones a los derechos humanos y en pro de la justicia y la paz, principalmente de las personas en situación de vulnerabilidad, exclusión y discriminación.

La Fundación propone aportar herramientas de formación y educación crítica en derechos humanos, en consonancia con los postulados ideológicos de los nuevos procesos constituyentes desarrollados en Latinoamérica.

Visión

Contribuir con la construcción de una cultura crítica y liberadora de derechos humanos para fortalecer los procesos de cambio social protagonizados por los pueblos de Venezuela, América Latina y el Caribe, dirigidos a la transformación de los valores, las relaciones y los modos de vida, tanto en el ámbito público como privado, para el logro de sociedades justas, plurales, a favor de la paz y realmente democráticas.

Misión

Desarrollar estrategias de educación, investigación y divulgación desde un enfoque crítico de los derechos humanos, dirigidas a todas las personas, comunidades, organizaciones, movimientos sociales e instituciones del Estado, con el fin de contribuir con la transformación social fundamentada en los valores de justicia social, equidad, igualdad, libertad, cooperación, solidaridad, honestidad y corresponsabilidad desde la construcción de expresiones significativas.

Estructura

Presidenta

Gabriela del Mar Ramírez Pérez

Defensora del Pueblo

Consejo Académico

Juan Rafael Perdomo

Magistrado. Vicepresidente de la Sala de Casación Social del Tribunal Supremo de Justicia

Levis Ignacio Zerpa

Magistrado. Integrante de la Sala Político Administrativa del Tribunal Supremo de Justicia

Pablo Fernández

Coordinador de la Red de Apoyo por la Justicia y la Paz

Cristóbal Cornieles

Asesor de la Defensoría del Pueblo y corredactor de diferentes proyectos de ley y publicaciones

Carlos Molina

Director General de Promoción y Divulgación de Derechos Humanos de la Defensoría del Pueblo

Alba Carosio

Directora del Centro de Estudios de la Mujer de la Universidad Central de Venezuela. Investigadora y docente

Wendy Carolina Torres Roa (E)

Dirección General



3 LAS DEFENSORÍAS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

ÍNDICE

1 ¿QUÉ SON LAS DEFENSORÍAS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES?	11
2 ¿PARA QUÉ SIRVEN LAS DEFENSORÍAS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES?	17
A) Orientación y apoyo interdisciplinario.	20
B) Atención de casos que ameriten la imposición de medidas de protección o que constituyan infracciones de carácter civil, administrativo o penal, a fin de orientarlos a la autoridad competente.	21
C) Orientación en los casos que ameriten la atención de otros programas y servicios.	22
D) Denuncia ante el Consejo de Protección o Tribunal competente.	22
E) Intervención como defensor o defensora de niños, niñas y adolescentes ante las instancias administrativas, educativas y comunitarias que corresponda.	23
F) Estímulo al fortalecimiento de los lazos familiares, a través de procesos no judiciales, para lo cual podrán promover conciliaciones entre cónyuges, padre, madre y familiares, conforme al procedimiento señalado en la Sección Cuarta del Capítulo XI de la LOPNNA, en el cual las partes acuerden normas de comportamiento en materias tales como: obligación de manutención y régimen de convivencia familiar; entre otras.	24
G) Fomento y asesoría técnica para la creación de programas de protección en beneficio de los niños, niñas y adolescentes.	27
H) Asistencia jurídica a niños, niñas y adolescentes o sus familias, en materias relacionadas con esta ley.	28
I) Promoción de reconocimiento voluntario de filiaciones.	28
J) Creación y promoción de oportunidades que estimulen la participación de los niños, niñas y adolescentes en la toma de decisiones comunitarias o familiares que los afecten.	29
K) Difusión de los derechos de los niños, niñas y adolescentes así como la educación de los mismos para la autodefensa de sus derechos.	30
L) Asistencia a niños, niñas y adolescentes en los trámites necesarios para la inscripción ante el Registro del Estado Civil y la obtención de sus documentos de identidad.	30

¿QUÉ SON DEFENSORÍAS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES?

1





Las verdaderas transformaciones sociales surgen desde la base misma de la sociedad, generando una conciencia sobre sí que permita construir espacios para el reconocimiento, disfrute, respeto y resguardo de los derechos humanos a través de la responsabilidad y el compromiso solidario, alejando así las posibilidades de explotación y enajenación.

Convencidos de esto, se crea con la Ley Orgánica para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes una instancia cuya vocación es la transformación cultural necesaria desde la comunidad para lograr la vigencia plena de los derechos humanos de la niñez y la adolescencia. Esa instancia es la Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes, parte integrante del Sistema Rector Nacional para la Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes, además de una forma de facilitar la participación activa de la sociedad, ya que puede ser desarrollada por los Consejos Comunales, Asociaciones Civiles, Fundaciones y otras formas de organización popular.

Las Defensorías de Niños, Niñas y Adolescentes son los “dedos” del Sistema de Protección que tejen la red social solidaria y contribuyen con la sensibilización y el compromiso de la comunidad, incidiendo en el forjamiento de una cultura de respeto y buen trato de nuestra niñez y adolescencia; y, con ello, a la promoción de la dignidad humana.

¿QUÉ SON LAS DEFENSORÍAS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES?

Las Defensorías de Niños, Niñas y Adolescentes son “servicios de interés público” desarrollados por el Estado o por la sociedad organizada con un objetivo dual de promover y defender los derechos de los niños, niñas y adolescentes:

“La Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes es un servicio de interés público que en cada municipio debe ser organizado por la Alcaldía y, de acuerdo con su población, deberá contar con más de una Defensoría. Así mismo, las Defensorías de Niños, Niñas y Adolescentes pueden ser organizadas por la sociedad, a saber: consejos comunales, comité de protección, asociaciones, fundaciones, organizaciones sociales o por cualquier otra forma de participación ciudadana. El Estado deberá adoptar las medidas necesarias para fortalecer las Defensorías de Niños, Niñas y Adolescentes creadas por la sociedad.

Las Defensorías de Niños, Niñas y Adolescentes tienen como objeto promover y defender los derechos y garantías de los niños, niñas y adolescentes. Cada Defensoría tendrá un responsable a los efectos de esta Ley” (art. 201, LOPNNA).

Cuando señalamos que es el Estado quien desarrolla las Defensorías es porque, en primer lugar, se establece la obligación de las Alcaldías de crear, como mínimo, una Defensoría. Sin embargo en la práctica es el Estado en cualquiera de sus niveles que puede desarrollar este importante proyecto social, como es el caso del Ministerio del Poder Popular para la Educación (nivel nacional) con las Defensorías Educativas; o el caso de las que están instaladas en las sedes de instancias regionales adscritas a las Gobernaciones (nivel estatal). A todos los efectos, todas estas Defensorías de Niños, Niñas y Adolescentes impulsadas por el sector público.

Esta realidad presente en el sector público obedece al mandato constitucional de la cooperación de los poderes en la consecución de los fines del Estado, lo cual no es otra cosa que el bienestar del colectivo. Sin embargo, tal como lo expresa la misma ley, la responsabilidad directa de la prestación del servicio le corresponde a las Alcaldías, puesto que es en el nivel local donde deben fortalecerse los factores primarios de protección de los niños, niñas y adolescentes.

Por otra parte, el servicio puede ser gestionado por organizaciones sociales y comunitarias, como consecuencia del principio de la Participación Solidaria impulsado en el paradigma de la Protección Integral. Esto implica que las Defensorías pueden ser constituidas por los Consejos Comunales, en las sedes de las Cooperativas, en cualquier espacio comunitario cercano a la gente; obviamente cumpliendo con los requisitos necesarios y articulando su quehacer con el resto de los miembros del Sistema Rector Nacional para la Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes, especialmente con los Consejos Municipales de Derechos.

Se observa que el objetivo dual indicado en la LOPNNA hace referencia a la promoción y defensa de Derechos como el eje transversal sobre el cual gira la gestión de este servicio; es decir, que la Defensoría no es solamente una entidad para la recepción y tramitación de denuncias de asuntos de familia y problemas comunitarios, ya que esto es sólo una de las múltiples funciones que posee. Desde una visión garantista, la Defensoría no puede conformarse con la atención de casos, porque sólo estaría actuando sobre los factores finales de los procesos sociales, ya que este organismo está llamado –por su papel de promotor– a intervenir en los factores causales e intermedios de los mismos.

Como “servicio de interés público”, la Defensoría no es una autoridad administrativa del Sistema Rector Nacional para la Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes, por cuanto sus funciones no tienen que ver con la imposición de medidas o el uso de la autoridad del Estado en el resguardo de los intereses de los ciudadanos. Su actuación tiene un enfoque más pedagógico, tanto en la atención de los casos que recibe como en la promoción y la defensa de los derechos.

En este sentido, la Defensoría es el ámbito por excelencia para pulsar la realidad local y es el mecanismo expedito para acercar la justicia a la comunidad y a la familia. Por ello que mientras más y eficaces Defensorías posea el Sistema de Protección, más rápido

avanzaría el proceso de concientización de los fundamentos de la Protección Integral.

¿PARA QUÉ SIRVEN LAS DEFENSORÍAS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES?

2





Este “servicio de interés público” es prácticamente la puerta de entrada al Sistema Rector Nacional para la Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes. A través de las Defensorías toda persona puede recibir información, asesoría, asistencia o canalización de situaciones relacionadas con los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes, además de tratar algunos problemas de asuntos familiares, tales como: la obligación de manutención o el régimen de convivencia familiar.

Los usuarios y usuarias de las Defensorías de Niños, Niñas y Adolescentes son:

- Los propios niños, niñas y adolescentes.
- El padre, madre, representantes, responsables y cualquier otro integrante de las familias.
- Cualquier persona que tenga conocimiento de una situación que afecte los derechos y garantías de los niños, niñas y adolescentes.

Las Defensorías son cercanas a la comunidad y tienen facultades conferidas por la LOPNNA que las posicionan como uno de los componentes más estratégicos y necesarios del Sistema de Protección. Si una Defensoría no puede resolver un asunto por no ser de su entera competencia, el defensor o defensora está en la obligación de remitir o denunciar el caso –según sea su tipo– a otras instancias para garantizar los derechos que se encuentren en situación de vulneración, bien sea una denuncia formulada por el mismo niño, niña o adolescente, por su familia, representante o responsable.

Por otra parte, además de los principios que rigen al paradigma de la Protección Integral, las Defensorías de Niños, Niñas y Adolescentes deben enmarcar sus actuaciones en los siguientes principios:

- **Gratuidad:** todos los servicios que presta una Defensoría son gratuitos, de tal manera que todas las personas pueden aprovecharlos para la defensa y promoción de los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes.
- **Confidencialidad:** aunque es una instancia inmersa en la propia comunidad, todos los asuntos que se manejan en la Defensoría tienen el carácter de la confidencialidad, de tal manera que las situaciones de vulneración de derechos sean atendidos con la seriedad necesaria.
- **Carácter orientador y no impositivo:** su razón de ser es la transformación social a través de la conciencia, y su herramienta es la comunicación efectiva para lograr una persuasión consciente y llegar a la conciliación de las partes inmersas en un conflicto con el fin de garantizar los derechos de los niños, niñas o adolescentes. El defensor o defensora marca la pauta mediante una orientación sensata, centrada en los derechos humanos, la responsabilidad, la justicia, la equidad y el respeto.

El artículo 202 de la LOPNNA indica los tipos de servicios que una Defensoría puede ofrecer a una determinada comunidad, considerando que, esencialmente, su objetivo es promover y defender los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Dichos servicios son:

a) Orientación y apoyo interdisciplinario.

A través de una Defensoría se recibe información relativa a situaciones de niños, niñas o adolescentes, no sólo desde el punto de vista legal, sino también educativo, familiar, cultural o de cualquier otra índole; asumiendo que los derechos humanos tienen que ver con la vida del día a día de las personas y no con nociones jurídicas abstractas ajenas a la cotidianidad. Por esta razón el defensor o defensora tiene que ser una persona preparada para ofrecer o canalizar la orientación requerida por los usuarios y usuarias.

Algunas Defensorías poseen un equipo de apoyo dentro de su estructura conformado por personas experimentadas que ofrecen herramientas para resolver situaciones comunitarias, institucionales o familiares que afecten a los niños, niñas y adolescentes. De no contar con este equipo, las Defensorías deben actuar en conjunto con la red institucional de la comunidad o del municipio a fin de dar respuestas a esas situaciones.

Gran parte de los conflictos sociales y familiares pueden resolverse en una Defensoría sin necesidad que los mismos lleguen a un Consejo de Protección o a un Tribunal de Protección para su tramitación. Por ejemplo, en el caso de una madre que esté preocupada por el consumo de drogas de su hijo, ésta tiene la opción de ir de inmediato a un Consejo de Protección para que le sea dictada una Medida de Protección al hijo o incorporarlo bajo su propia voluntad, mediante cooperación con la Defensoría, a un plan terapéutico de un programa especial; es decir, se puede resolver el caso desde el propio entorno, sin necesidad de activar los órganos del Sistema de Protección.

b) Atención de casos que ameriten la imposición de medidas de protección o que constituyan infracciones de carácter civil, administrativo o penal, a fin de orientarlos a la autoridad competente.

La Defensoría es la puerta de entrada al Sistema de Protección dada su cercanía a la comunidad. En su carácter de defensa de derechos, la Defensoría puede recibir casos que rebasen el alcance de su actuación por tratarse de situaciones de violación de derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes, tales como: maltrato, suministro de sustancias, explotación comercial, utilización de niños, niñas o adolescentes para cometer hechos delictivos; abuso sexual o cualquier otra forma de vulneración.

Al respecto, la Defensoría no tiene cualidad para dar respuesta inmediata a tales situaciones, pero no por ello no las recibe; al contrario debe atenderlas con prontitud y urgencia para orientar a la víctima y a sus familiares, representantes o responsables sobre

las actuaciones que correspondan realizar ante las autoridades competentes.

c) Orientación en los casos que ameriten la atención de otros programas y servicios.

La Defensoría puede remitir a un niño, niña, adolescente o a su familia a un programa de protección para su atención, con el fin de establecer las condiciones idóneas para el ejercicio y disfrute de los derechos humanos. Por ejemplo, en el caso de una familia en la cual se hace difícil la convivencia producto del lenguaje agresivo y descalificador de la madre con respecto a sus hijos, la intervención de la Defensoría, previa solicitud de uno de los hijos o hijas, tendría un impacto positivo en la dinámica familiar si además de firmar un acuerdo de respeto entre los miembros de la familia también se logra incorporar a la misma, por la vía del convencimiento, a un programa de orientación y apoyo familiar.

d) Denuncia ante el Consejo de Protección o Tribunal competente.

Cuando el personal de una Defensoría está en conocimiento de casos donde se vulneren los derechos de niños, niñas y adolescentes, éstos tienen la legitimidad de denunciarlo ante:

- El Consejo de Protección, cuando se requiera la imposición de alguna medida de protección.
- El Tribunal de Protección, cuando se necesite iniciar un procedimiento judicial en materia de familia o la aplicación de sanciones civiles (multas).
- El Tribunal Penal, cuando en los hechos conocidos existan actuaciones que contravengan las leyes y puedan constituir delitos; también cuando se requiera la imposición de sanciones penales. La Defensoría canaliza este tipo de denuncias ante el Ministerio Público, que es el órgano competente para iniciar y sostener la investigación y denuncia penal.

La cualidad de denunciante también la ejerce la Defensoría en atención a lo establecido en el art. 91 de la LOPNNA, a saber:

Todas las personas tienen derecho de denunciar ante las autoridades competentes los casos de amenazas o violaciones a los derechos o garantías de los niños, niñas y adolescentes.

Los trabajadores y las trabajadoras de los servicios y centros de salud, de las escuelas, planteles e institutos de educación, de las entidades de atención y de las defensorías de niños, niñas y adolescentes, tienen el deber de denunciar los casos de amenaza o violación de derechos y garantías de los niños, niñas y adolescentes de que tengan conocimiento, mientras prestan tales servicios. Antes de proceder a la denuncia, estas personas deben comunicar toda la información que tengan a su disposición sobre el caso al padre, la madre, representantes o responsables, salvo cuando sean éstos los que amenacen o violen los derechos a la vida, integridad y salud del niño, niña o adolescente. En estos casos, el padre y la madre deben ser informados o informadas en las cuarenta y ocho horas siguientes a la denuncia.

Es importante saber que la Defensoría puede actuar a solicitud de los usuarios y usuarias, pero también de oficio, es decir, de manera autónoma, no mediando solicitud de actuación alguna formulada por una persona.

e) Intervención como defensor o defensora de niños, niñas y adolescentes ante las instancias administrativas, educativas y comunitarias que corresponda.

La Defensoría es un espacio en donde los niños, las niñas y adolescentes pueden hacer valer sus derechos e intereses. El defensor o defensora son la voz de ellos y ellas cuando sea necesaria la intervención de un tercero en situaciones en las cuales sus derechos estén amenazados o violados.

Esta cualidad le confiere a la Defensoría un dinamismo único por cuanto el defensor o defensora debe movilizarse a cualquier oficina pública o privada que sea requerido o requerida por un niño, niña, adolescente o su familia con la finalidad de resolver la negativa de respuestas o pedimentos formulados en atención a ejercer sus derechos. De la misma manera puede actuar en los centros educativos y en las estructuras sociales que hacen vida en las comunidades, tales como centros culturales, consejos comunales, asociaciones deportivas, iglesias, entre otras.

La actuación en los centros educativos puede tener diversas facetas, puesto que puede ser desde un nivel muy personalizado, para resolver un asunto de convivencia escolar, disciplina, arbitrariedades, entre otros, pero también desde un nivel macro, impulsando y contribuyendo a la implementación de fórmulas asociativas estudiantiles, formación en derechos humanos a toda la comunidad educativa, asesoría en el proceso de construcción del Manual de Convivencia. Esta función de la Defensoría es multiforme y dinámica, posicionándola como pieza fundamental del cambio social.

f) Estímulo al fortalecimiento de los lazos familiares, a través de procesos no judiciales, para lo cual podrán promover conciliaciones entre cónyuges, padre, madre y familiares, conforme al procedimiento señalado en la Sección Cuarta del Capítulo XI de la LOPNNA, en el cual las partes acuerden normas de comportamiento en materias tales como: obligación de manutención y régimen de convivencia familiar, entre otras.

Este importante servicio es uno de los más utilizados por los usuarios y usuarias de la Defensoría, ya que contribuye a resolver uno de los conflictos más comunes existentes en las familias cuando el padre o la madre sale del círculo doméstico, relativo a la obligación de manutención de los hijos e hijas y al régimen de convivencia familiar.

Es muy común en nuestra sociedad que al fracturarse la relación de pareja y producirse la separación física de ésta, uno de los ex cónyuges quede con la tutela principal de los hijos e hijas,

generándose así dinámicas relacionales distintas a las que existían habitualmente durante la convivencia común. En muchos casos, quien sale del hogar se desprende parcial o totalmente de la responsabilidad de la crianza y cuidado de los hijos e hijas. Sucede de forma similar cuando nace un hijo o una hija de una relación entre un hombre y una mujer en la que no existe un vínculo legal que les una. El problema es el mismo.

En algunos casos también se genera un conflicto familiar de la misma índole cuando, existiendo la separación física del padre y la madre, quien ejerce la custodia de los hijos e hijas intenta asumir el rol del otro o de la otra, impidiendo el contacto que debe existir entre el padre o la madre y sus hijos e hijas.

Ante esta situación, independientemente de los factores que originen el conflicto entre el padre y la madre, el defensor o defensora debe colocar su mirada en el ejercicio de los derechos de los niños, niñas y adolescentes involucrados e involucradas y, en atención al principio de su Interés Superior, buscar salidas concertadas para hacer prevalecer la sensatez, la conciencia responsable de la paternidad y la maternidad, la comunicación, el respeto y la solidaridad, de tal manera que, pese a las circunstancias no se resquebraje el derecho a tener contacto con el padre y la madre y el derecho a un nivel de vida adecuado.

Estos acuerdos se producen gracias a un proceso fundado en la voluntad de las partes que realiza el defensor o defensora, denominado procedimiento conciliatorio, resolviendo esos delicados asuntos de familia en la propia comunidad, sin necesidad de acudir a un Tribunal de Protección. Sin embargo, ese acuerdo suscrito voluntariamente por el padre y la madre en beneficio de sus hijos e hijas tendrá carácter de sentencia, puesto que la Defensoría, en un lapso de cinco días, solicita al Tribunal que homologue el mismo, de tal manera que si hay incumplimiento de lo acordado puede pedirse la actuación del juez o jueza para velar por el interés de los niños, niñas o adolescentes, exigiendo su cumplimiento.

No todas las solicitudes de intervención en los asuntos de familia realizadas en una Defensoría pueden ser tramitadas en la misma, de hecho el defensor o defensora puede denegar el procedimiento conciliatorio si estima que existe impedimento legal. Por ejemplo, la Defensoría no puede tramitar nada relacionado con la colocación familiar; adopción, autorizaciones de viajes, patria potestad, bienes, estado civil de adolescentes, embargos, establecimiento de obligaciones de manutención en especies. En estos casos el defensor o la defensora debe orientar a los usuarios y usuarias para resolver la situación en beneficio de los hijos e hijas.

Por el tipo de procedimiento, en el mismo deben estar presentes personalmente las partes, y la opinión de los niños, niñas y adolescentes debe ser escuchada, de tal manera que los compromisos asumidos en el acuerdo conciliatorio sean reales y conscientes. Para que este acuerdo surta efecto inmediato tiene que poseer los siguientes datos:

- Indicación de los datos necesarios para identificar a las partes y al proceso.
- Naturaleza del asunto sobre el cual versa el acuerdo.
- Relación sucinta de lo acontecido en el proceso.
- Acuerdos a que llegaron las partes.
- Lugar y fecha del acuerdo.
- Firma de las partes y del conciliador o conciliadora.

Como vemos, la Defensoría hace concreta la desjudicialización de los conflictos familiares, esto significa un gran aporte a la cultura de la paz y a la sociedad responsable. A través de este servicio, la Defensoría interviene de forma eficaz y oportuna en las familias, garantizando así el ejercicio y disfrute de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Por esta razón,

la Defensoría actúa como un catalizador del conflicto familiar; utilizando medios idóneos para su resolución.

De no cumplirse los acuerdos suscritos en la Defensoría, la LOPNNA en su art. 245 establece:

“Quien incumpla un acuerdo conciliatorio realizado ante una Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes, será sancionado o sancionada con multa de quince unidades tributarias (15 U.T.) a noventa unidades tributarias (90 U.T.).”

g) Fomento y asesoría técnica para la creación de programas de protección en beneficio de los niños, niñas y adolescentes.

Sabemos que los ejes estratégicos del Sistema Rector Nacional para la Protección Integral de los niños, niñas y adolescentes los constituyen los programas de protección, puesto que con ellos podemos incidir en algunas causas que vulneran sus derechos fundamentales. Las experiencias programáticas deben ser pertinentes a los contextos sociocomunitarios de donde se desarrollen y fundamentadas en los principios básicos de la Protección Integral.

Una Defensoría tiene capacidad para asesorar técnica y doctrinariamente a un grupo organizado de personas, un Consejo Comunal, una Cooperativa o cualquier otro colectivo que tenga el deseo y la capacidad de desarrollar acciones a favor de la niñez y adolescencia de su entorno. Esta asistencia la realiza coordinadamente con el respectivo Consejo Municipal de Derechos, a manera de responder a las necesidades reales de la comunidad. Esta capacidad de la Defensoría genera espacios sociales protegidos y van articulando la red programática de un municipio.

h) Asistencia jurídica a niños, niñas y adolescentes o sus familias, en materias relacionadas con esta Ley.

A través de la Defensoría los usuarios y usuarias pueden obtener asistencia legal gratuita para los asuntos de familia o medidas de protección que sean necesarias. Esta asistencia jurídica la efectúa la Defensoría haciendo uso de los abogados y abogadas, de su equipo multidisciplinario o voluntarios y voluntarias que de manera solidaria contribuyen al fortalecimiento social que desde ella se realiza. De no poseer este personal, la Defensoría debería proceder a canalizar las necesidades de asistencia jurídica ante otras instancias.

i) Promoción de reconocimiento voluntario de filiaciones.

Es fundamental para un niño, niña o adolescente saber quién es su padre y su madre; la Constitución y la LOPNNA establecen como un derecho el poder conocerle o conocerla, siendo un deber el inscribirles ante el Registro del Estado Civil. En la práctica, existen cientos de niños, niñas y adolescentes que han sido presentados sólo por su madre o presentados por personas distintas a quienes les procrearon, siendo esto un serio problema jurídico con repercusiones en la identidad personal y social de ellos y ellas.

En la Defensoría, desde un enfoque garantista de los derechos humanos y dado que la Protección Integral es la suma de la protección jurídica más la protección social, se desarrollan acciones permanentes que fomentan esquemas familiares responsables y que permiten el ejercicio del derecho constitucional a conocer al padre y a la madre. Desde este espacio cualquier persona que no haya reconocido a su hijo o hija recibirá la orientación y la asistencia necesaria para hacerlo ante la Oficina Municipal del Registro Civil correspondiente.

j) Creación y promoción de oportunidades que estimulen la participación de los niños, niñas y adolescentes en la toma de decisiones comunitarias o familiares que los afecten.

La Defensoría es un espacio de y para los niños, niñas y adolescentes, desde ella se gestan procesos de concientización social con tendencia a transformar los entornos comunitarios desde dentro. De allí surge la necesidad de incorporar a los propios actores facilitando el protagonismo a través de la participación activa en los asuntos de su interés.

El mecanismo y garantía del desarrollo social es la participación consciente y solidaria, no hay otro. Esta fórmula ha estado mediatizada y opacada históricamente, de tal manera que los sujetos sociales permanezcan en un nivel de enajenación de su vida individual y social. Mediante el ejercicio de los derechos humanos entramos en una dinámica distinta de asunción y empoderamiento de los procesos; pero es a través de la participación. En efecto, el artículo 81 de la LOPNNA establece:

“Todos los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a participar libre, activa y plenamente en la vida familiar, comunitaria, social, escolar, científica, cultural, deportiva y recreativa, así como a la incorporación progresiva a la ciudadanía activa.

El Estado, las familias y la sociedad deben crear y fomentar oportunidades de participación de todos los niños, niñas y adolescentes y sus asociaciones”.

La Defensoría en su función de agente transformador, posibilita este enfoque desde la base social, incorporando a los niños, niñas y adolescentes como sujetos plenos de derecho.

k) Difusión de los derechos de los niños, niñas y adolescentes así como la educación de los mismos para la autodefensa de sus derechos.

Este servicio es otra de las actividades propias de la Defensoría. Dada su cercanía a la comunidad, esta difusión se contextualiza y adecúa al ámbito local, dándole así un carácter de pertinencia y pertenencia a los derechos de los niños, niñas y adolescentes. La difusión y educación en materia de derechos forman parte de la siembra cultural necesaria para el cambio social. El cambio de paradigma sólo se desarrolla si es posible llegar a las conciencias individuales y a través de la educación activa y creativa.

Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a defender sus derechos y garantías (art. 86, LOPNNA), siendo el Estado, las familias y la sociedad responsables de garantizar su ejercicio personal y directo; a modo de fomentar el carácter de exigibilidad de los derechos humanos. Ahora bien, para que la exigibilidad sea efectiva, se requiere responsabilidad de los sujetos sociales y manejo del contenido y alcance de los derechos, por esta razón la difusión y educación de los mismos es fundamental.

Para esta valiosa labor, la Defensoría articula acciones con los actores sociales que intervienen en el quehacer comunitario, de tal manera que la difusión no signifique una mera cadena de charlas y talleres que no comprometen a nadie. En el siglo XXI se requiere modificar las estrategias, la socialización del conocimiento debe tener como consecuencia el empoderamiento por parte de los actores y las actoras sociales y la movilización de la sociedad en aras de la conquista y defensa de sus derechos humanos.

l) Asistencia a niños, niñas y adolescentes en los trámites necesarios para la inscripción ante el Registro del Estado Civil y la obtención de sus documentos de identidad.

El derecho a la identidad, como bien se ha dicho, es la puerta de entrada del resto de los derechos. Detengámonos a pensar en las implicaciones sociales por las cuales atraviesa un niño, niña o adolescente que no se encuentre inscrito en el Registro del

Estado Civil: las consecuencias en el acceso a los servicios de salud, a la educación, seguridad social y tantos otros derivados de la interdependencia de los derechos humanos.

La función de la Defensoría en esta materia es orientar, apoyar, acompañar a los niños, niñas, adolescentes y sus familias en los procesos necesarios para hacer valer el derecho a la identidad y a la obtención de documentos de identidad. Gran parte de las actuaciones están vinculadas con negligencia o irresponsabilidad de la familia, pero también con conductas arbitrarias y excedidas de los funcionarios y funcionarias del Estado.

En ocasiones los casos relacionados con identidad son resueltos con la acción inmediata y directa del defensor o defensora en la Oficina del Registro Civil o las autoridades de identificación; sin embargo, si persiste la vulneración del derecho a la identidad, la Defensoría denuncia el caso ante el Consejo de Protección, para que éste dicte la medida de protección más idónea.



IMPORTANCIA DE LAS DEFENSORÍAS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

3





Ya hemos visto que las Defensorías forman parte del Sistema Rector Nacional para la Protección Integral de niños, niñas y adolescentes, siendo ellas pieza clave y estratégica del mismo. Sus funciones están orientadas primordialmente a la **promoción** y **defensa** de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Son un espacio cercano a la comunidad y ésta, organizada, puede incluso mediante un proyecto desarrollarla. Con Defensorías comprometidas y efectivas en su acción, la niñez y la adolescencia de nuestro país tienen un paso al frente en la batalla por las conquistas sociales por los derechos humanos.

A través de la promoción se generan acciones cuya finalidad es modificar la forma de pensar, actuar y sentir de las personas en torno a los derechos de la niñez y adolescencia; y con ello, erradicar la cultura adultocéntrica y discriminatoria que hasta ahora ha prevalecido en nuestras sociedades. La promoción activa y responsable genera a su vez en la Defensoría una actividad de vigilancia de los derechos en los ámbitos donde los niños, niñas y adolescentes se desenvuelven.

La promoción es importante porque:

- Involucra a las personas y a las familias como actores protagónicos de su historia.
- Visibiliza a los niños, niñas y adolescentes como sujetos plenos de derecho.
- Facilita el ejercicio del derecho a la participación de los niños, niñas y adolescentes.
- Crea conciencia ciudadana en los actores sociales.
- Posibilita la implantación de la cultura de respeto de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

- Refuerza y desarrolla habilidades sociales y personales de los propios niños, niñas y adolescentes para que puedan ejercer la defensa de sus derechos.
- Genera mecanismos de protección ante situaciones que vulneran los derechos de niños, niñas y adolescentes.
- Apoya y motiva la participación directa y organizada de las comunidades tanto en la protección de los derechos como en la contraloría social de los servicios públicos destinados al bienestar colectivo.
- Crea condiciones factibles para el desarrollo de nuevos liderazgos comunitarios comprometidos con los derechos humanos.
- Abre nuevos escenarios sociales a través de la participación y vigilancia activa de la ciudadanía para presentar alternativas de solución pertinentes a los problemas sociales que surgen en las comunidades.

En la Defensoría, la defensa de los derechos se materializa en la atención de casos, bien sean individuales, institucionales o comunitarios. La importancia de ésta radica en que:

- Democratiza el acceso a la justicia.
- Desjudicializa los conflictos familiares y los mismos son resueltos en la propia comunidad.
- Contribuye a la construcción de la paz social, dado su carácter de conciliadora.
- Es un medio eficaz de resolución de conflictos sociales.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Sede administrativa

Centro Financiero Latino, Av. Urdaneta, piso 27.

Teléfonos: (00 58 212) 505.3074 / 505.3061 / 505.3080 / 505.3071

Sede de la Defensoría del Pueblo del Área Metropolitana

Comienzo de la Av. México, plaza Morelos, edificio Defensoría del Pueblo. Caracas.

Teléfonos: (00 58 212) 507.7035 / 507.7090 Fax: (00 58 212) 507.7025

DIRECTORIO DEFENSORÍAS DELEGADAS ESTADALES

AMAZONAS

Avenida Evelio Roa, edificio Wayumi, piso 1, Puerto Ayacucho. Telefax: (0248) 5214511 - 5216336 - 0416 3389464 - 0426 5112952

APURE

Calle Bolívar, esquina con Calle Miranda (a media cuadra del Banco de Venezuela). San Fernando. Telefax: (0247) 3421931 - 3420536 - 0414 4861147 - 0426 5112955

ANZOÁTEGUI

Avenida Intercomunal Jorge Rodríguez, edificio El Greco, PB, oficina N° 01 (antigua Sede de la Fiscalía), Barcelona. Telefax: (0281) 2740450 - 2777318 - 0426 5112953

APURE: (SUBSEDE GUASDUALITO)

Carrera Urdaneta, entre calle Cedeño y Vázquez. Guasdalito. Telefax: (0278) 3321256 - 0416 0719302 - 0426 5112957

ANZOÁTEGUI: (SUBSEDE EL TIGRE)

Avenida Francisco de Miranda, entre calle 4 Norte y 5 Norte, Zona Sur de El Tigre, Dtto. Simón Rodríguez. Telefax: (0283) 2262322 - 2262499 - 0416 6267171 - 0426 5112950

ARAGUA

Residencias Isakaty, Local N° 2, calle Carabobo Norte, entre calle Ribas y Boyacá. Maracay. Telefax: (0243) 2472112 - 2473436 - 0414 4901025 - 0426 5112959 - 0424 3220406

ÁREA METROPOLITANA DE CARACAS

Edificio Defensoría del Pueblo (Edificio Esso), plaza Morelos, avenida México, Caracas, Distrito Capital. Telefax: (0212) 5077006 - 5077040 - Fax: 5077025 - 0426 5112951 - 0426 5178927 - 0414134 93 28

CARABOBO

Urbanización Lomas del Este, edificio Torre Mercantil, piso 3, oficinas 3A y 3B, Valencia. Telefax: (0241) 8576436 - 8587816 - 0414 4194515 - 0426 5112887 - 0414 4027506

DIRECTORIO DEFENSORÍAS DELEGADAS ESTADALES

BARINAS

Avenida Andrés Varela entre calles 5 de Julio y Arzobispo Méndez, edificio Marielisa, N° 4-51. Barinas. Telefax: (0273) 5320252 - 5335943 - 0424 4619390 - 0426 5112960

COJEDES

Calle Páez cruce con Zamora Quinta Ros-Nay N° 8-8 San Carlos. Telefax: (0258) 4333754 - 4334108 - 0412 355100 - 0426 5112969

BOLÍVAR

Avenida Libertador, Centro Comercial Don Lucio, Local N° 07. Ciudad Bolívar. Telefax: (0285) 6315372 - 6315599 - 0416 7665749 - 0426 5112963

DELTA AMACURO

Calle Bolívar, N° 64, frente al Colegio de Abogados, Tucupita. Telefax: (0287) 7216411 - 7210766 - 0424 973 03 76 - 0426 5112970

BOLÍVAR (SUBSEDE PUERTO ORDAZ)

Centro Cívico de Puerto Ordaz, final del estacionamiento del Hotel Rasil (al lado de la Barbería Tony). Puerto Ordaz. Telefax: (0286) 9661895 - 9661682 - 9231935 - 0412 3331088

FALCÓN

Avenida Manaure, entre plaza El Tenis y el edificio del Ministerio Público, edificio Masada, planta Baja. Coro. Telefax: (0268) 2529611 - 2520274 - 0414 2120102 - 0426 5112972 - 0424 6785509

GUÁRICO

Av. Los Llanos, frente a la farmacia Capital y diagonal al Ministerio Público, edificio Don Enrique, planta Baja, San Juan de Los Morros. Telefax: (0246) 4318935 - 4323511 - 0414 4674169 - 0426 5112975 - 0414 4698097

MIRANDA

(SUBSEDE GUARENAS-GUATIRE)

Calle Macaira, casa #18, subiendo por CORP BANCA Municipio Zamora. Guatire. Telefax: (0212) 3443079 - 3421722 - 0412 3111633 - 0426 5112982

LARA

Carrera 21 entre calles 23 y 24, edificio PROLARA, PB. Barquisimeto. Telefax: (0251) 2322982 - 2326117 - 0426 5518060

MIRANDA

(SUBSEDE CHARALLAVE)

Avenida Bolívar, cruce con calle Lourdes, Centro Comercial Residencial Charallave, local 8, (frente a la CANTV). Charallave. Telefax: (0239) 2486137 - 2489026 - 0414 1106144 - 0416 5223918 - 0426 5112981

MÉRIDA

Avenida Urdaneta, sede INAM, entrada Sur, (frente al Instituto Universitario Dr. Cristóbal Mendoza). Municipio Libertador. Mérida. Telefax: (0274) 2620675 - 2622171 - 0416 2733001 - 0426 5112977 - 0416 6743901

MIRANDA (SEDE LOS TEQUES)

Av. Bolívar, edificio Lilipina, Planta Baja, Locales 1 y 2, al lado de la Alcaldía del Municipio Guaicaipuro. Los Teques. (0212) 3225044 - 3238792 - 0414 5556932

DIRECTORIO DEFENSORÍAS DELEGADAS ESTADALES

MONAGAS

Calle Sucre, edificio Contraloría General, planta baja, (frente a la Plaza Bolívar). Maturín. Telefax: (0291) 6420223 - 6421773 - 0424 9609687 - 0426 511 29 83 - 0414 3945439

SUCRE

Avenida Cancunure, Centro Comercial Fray Bartolomé de las Casas, (frente al Polideportivo Félix "Lalito" Velásquez). Cumaná. Telefax: (0293) 4521466 - 4511492 - 0414 1932115 - 0426 5112987

NUEVA ESPARTA

Calle Girardot con calle Santa Isabel, edificio Centro Empresarial La Asunción, locales 3 y 4. La Asunción. Telefax: (0295) 2422589 - 2422432 - 0426 5112984 - 0416 6969640

SUCRE (SUBSEDE CARÚPANO)

Calle Bolívar; N° 19, parte alta, edificio Cecoparia. Carúpano. Telefax: (0294) 3311355 - 0414 1930530

PORTUGUESA

Carrera 4 con esquina calle 24, edificio Bustillos, PB. Guanare. Telefax: (0257) 2517328 - 2511458 - 0414 5268031

DIRECTORIO DEFENSORÍAS DELEGADAS ESPECIALES

DEFENSORÍA DELEGADA ESPECIAL CON COMPETENCIA A NIVEL NACIONAL EN MATERIA AMBIENTAL

Teléfono: (0212) 505.30.92 / (0212) 505.30.38

DEFENSORÍA DELEGADA ESPECIAL CON COMPETENCIA A NIVEL NACIONAL EN EL ÁREA DE DISCAPACIDAD

Teléfono: (0212) 505.31.47 / (0212) 505.30.64

DEFENSORÍA DELEGADA ESPECIAL CON COMPETENCIA A NIVEL NACIONAL EN PUEBLOS INDÍGENAS

Teléfono: (0212) 505.30.91 / (0212) 505.30.51

DEFENSORÍA DELEGADA ESPECIAL CON COMPETENCIA A NIVEL NACIONAL EN EL ÁREA DE LOS DERECHOS DE LA MUJER

Teléfono: (0212) 505.30.04 / (0212) 505.31.38

DEFENSORÍA DELEGADA ESPECIAL CON COMPETENCIA A NIVEL NACIONAL EN NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Teléfono: (0212) 505.31.37 / (0212) 505.30.47

DEFENSORÍA DELEGADA ESPECIAL CON COMPETENCIA A NIVEL NACIONAL EN RÉGIMEN PENITENCIARIO

Teléfono: (0212) 505.31.03 / (0212) 505.30.38

DEFENSORÍA DELEGADA ESPECIAL CON COMPETENCIA A NIVEL NACIONAL EN MATERIA DE SALUD

Teléfono: (0212) 505.30.42 / (0212) 505.30.56

DEFENSORÍA DELEGADA ESPECIAL CON COMPETENCIA A NIVEL NACIONAL EN EL ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Teléfono: (0212) 505.31.20 / 505.31.21

ESTAS DEFENSORÍAS DELEGADAS ESPECIALES SE ENCUENTRAN UBICADAS EN EL PISO 26 DE LA SEDE PRINCIPAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO, UBICADA EN EL CENTRO FINANCIERO LATINO, AVENIDA URDANETA, CARACAS. TELÉFONO: (0212) 505.30.99

Este libro se terminó de imprimir en el mes de diciembre de 2010
en la Fundación Imprenta de la Cultura,
Guarenas, Venezuela.

