

# Doy buen trato, no maltrato

## PRESENTACIÓN

La Defensoría del Pueblo ha asumido como una de sus prioridades de gestión, desarrollar todas las iniciativas posibles para enfrentar, disminuir y erradicar la violencia contra las niñas, niños y adolescentes, uno de los peores flagelos contemporáneos y cuyas consecuencias presentes y futuras, amenazan con desestructurar las bases mismas de nuestra convivencia como sociedad.

No podemos construir una sociedad justa, en armonía y pacífica, ni siquiera asumir avances en los derechos humanos, si no somos capaces de garantizarles a nuestras niñas y niños, una vida que les proporcione bienestar físico, mental y espiritual y en la que se sientan protegidos y cuidados por normas claras, instituciones que las hagan cumplir, pero sobre todo por una sociedad que los respete, los escuche y los proteja.

Con la publicación del presente manual pretendemos apoyar a las familias, padres y madres de familia y los educadores en el objetivo de defensa de los derechos humanos de las niñas, niños y adolescentes, la identificación de todas las formas de maltrato para realizar un trabajo de prevención con sus familias, autoridades y organizaciones de la comunidad.

Creemos que es necesario generar un proceso de cambio de conductas de la población adulta en general y encaminarlas hacia la cultura del Buen Trato en la forma de educar, disciplinar y orientar a las niñas, niños y adolescentes a partir de los Principios de la Convención de sus Derechos, de la “pedagogía de la ternura” para el fortalecimiento de todas las capacidades y potencialidades innatas del ser humano frente a las situaciones adversas y de riesgo en la que se encuentra la niñez y la adolescencia en Bolivia.



**Rolando Villena Villegas**  
Defensor del Pueblo

# EL MALTRATO



## ¿Qué es el maltrato?

Es todo acto de violencia ejercido por padres, hermanos, familiares, profesores, vecinos, tutores o cualquier persona, mediante abuso, acción, omisión o supresión, en forma habitual u ocasional que atente contra los derechos reconocidos a niñas, niños y adolescentes y que les ocasione daños o perjuicios en su salud física, mental o emocional. (Art. 108- Código Niño, Niña y Adolescente).

## Maltrato físico

El maltrato es toda agresión corporal que causa daños físicos en niñas, niños y adolescentes dejando huellas visibles como: hematomas, moretones, rasguños, fracturas, entre otras formas, que son producidas a través de cocachos, patadas, golpes, chicotazos, empujones, tirones de cabello o de orejas, pellizcos y quemaduras.

**Las niñas, niños o adolescentes que sufren maltrato físico presentan las siguientes características conductuales:**

- Agresividad o pasividad extremada.
- Inseguridad.
- Bajo rendimiento escolar.
- Pesimismo, falta de confianza en sí mismo.
- Tendencia a abandonar el hogar.
- Tendencia a adquirir vicios de adultos como fumar, consumir alcohol e incluso drogas.

El maltrato hacia las niñas, niños y adolescentes es un delito y debe ser denunciado a la Defensoría de la Niñez y Adolescencia más cercana o a la Defensoría del Pueblo.

## Maltrato emocional o psicológico

Se produce a través de expresiones de desprecio, humillación, privación de cariño y atención a niños, niñas o adolescentes para avergonzarlos, terrorizarlos o rechazarlos. Se puede ejercer violencia psicológica con expresiones como:

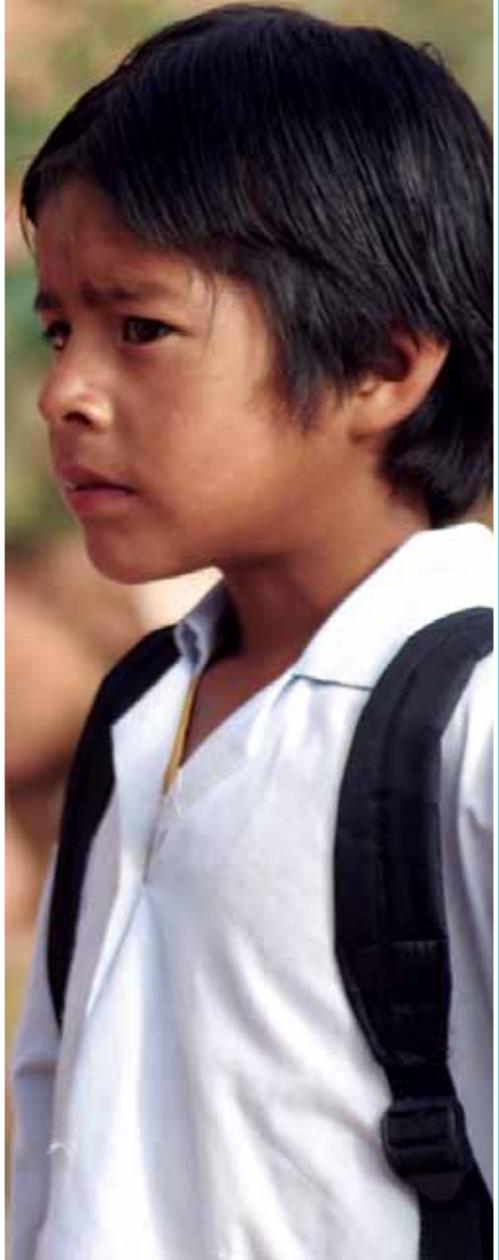
- “NO SIRVES PARA NADA”
- “NO ERES MI HIJA”
- “NO ERES MI HIJO”
- “NOTE QUIERO”
- “ERES UN BURRO”
- “OJALÁ NO HUBIERAS NACIDO”
- “ESTOY HARTO DETI”, entre otras.

Estas expresiones contienen mensajes destructivos que afectan su autoestima, producen complejos en su personalidad y traumas emocionales.

**Las niñas, niños o adolescentes que sufren maltrato psicológico, presentan las siguientes características conductuales:**

- Retraimiento.
- Indecisión y nerviosismo.
- Intranquilidad y temor.
- Tics nerviosos (tartamudeo, comerse las uñas, chuparse los dedos, quitarse las pestañas o cabellos).
- Tendencia al suicidio (en casos graves).

“El maltrato emocional puede afectar mi autoestima”



**“Todo tipo de maltrato debe ser denunciado”**



El maltrato emocional debe ser denunciado en la Defensorías de la Niñez y Adolescencia o la Defensoría del Pueblo. El informe psicológico determinará el grado de trauma emocional ocasionado. Los casos agravados son remitidos al Ministerio Público para iniciar un proceso penal en contra de las personas que ejercen el maltrato.

### **Maltrato por negligencia o descuido**

Se caracteriza por el incumplimiento de los padres, madres, tutores o cuidadores que no cubren las necesidades básicas de las niñas, niños y adolescentes como salud, alimentación, educación, protección, control o cuando los ponen a trabajar a temprana edad.

**Las niñas, niños o adolescentes que sufren maltrato por negligencia, presentan las siguientes características:**

- Falta de higiene, ropa sucia.
- Presentan alguna enfermedad sin asistencia médica.
- Déficit nutricional (peso y talla).
- No asisten a la escuela.
- Están el mayor tiempo en la calle, tilines, futbolines, etc.

### **Abuso sexual**

Es todo acto de tipo sexual ejercido por una persona adulta hacia una niña, niño o adolescente. Esta forma de violencia suele cometerse por la fuerza, valiéndose de engaños, amenazas o chantaje.



El abuso sexual es un delito grave y está penado por ley, debe ser denunciado a la Defensoría de la Niñez y Adolescencia más cercana, a la Policía Boliviana, a la Fiscalía, la Defensoría del Pueblo o instituciones que trabajan en la defensa de los derechos de la niñez y adolescencia.

**Las niñas, niños o adolescentes que sufren abuso sexual presentan algunas de las siguientes conductas:**

- Miedo de quedarse sola o solo.
- Traumas psicológicos: miedo y rechazo a los hombres.
- Llanto repentino y sobresaltos en el sueño.
- Temor o vergüenza al hablar del tema.
- Además pueden presentar signos de dolor que se expresan en:
  - Moretones, evidencias de golpes
  - Sangrado.

## ¿Dónde frecuentemente se produce el maltrato?

Según las estadísticas y estudios la mayor cantidad de casos de maltrato contra las niñas, niños y adolescentes se producen en la familia, en unidades educativas, en lugares donde trabajan o en la calle.

## En la familia

La familia ha institucionalizado el maltrato como forma de disciplinar y corregir conductas para el cumplimiento de deberes y conseguir la obediencia de las niñas, niños y adolescentes.

Actualmente, todavía se mantiene la concepción tradicional de la autoridad de los padres y la posición de subordinación de los hijos. Aún predomina la visión adulto-céntrica y del autoritarismo, que desvaloriza la opinión de las niñas, niños y adolescentes, negando la participación en temas de su interés.

### En el enfoque adulto-céntrico se considera las siguientes actitudes y comportamientos:

- Las niñas, los niños, no saben, no entienden y no pueden.
- No se les reconoce como personas capaces de pensar, opinar y decidir.
- No se toma en cuenta su forma de pensar y sentir.
- Pasa desapercibido frente al adulto el llanto, el miedo, el dolor, sufrimiento que puede estar sintiendo la niña, niño o adolescente.
- Los padres creen que “Es mi hijo, por tanto puedo golpearlo”.

Esta visión de los padres reduce a la niña o niño, a la categoría de “objeto de propiedad” justificando de esta manera todas las formas de maltrato que ejercen sobre sus hijos a los que consideran inmaduros, fantasiosos, malcriados y susceptibles de desviación.

Por tanto, su verdad no es creíble, porque no responde al pensamiento del adulto, no escatiman esfuerzos para “controlar conductas” y someterlas a la voluntad del adulto a través del castigo ya que no se les considera personas con derechos.



## En unidades educativas

Son el segundo ámbito donde se produce el maltrato físico y psicológico. Las autoridades de unidades educativas, en nombre de la disciplina, ejercen maltrato: se juzga a niñas y niños con prejuicios cuando incumplen sus deberes escolares ridiculizándoles frente a sus compañeras y compañeros, remarcando sus defectos, colocándoles apodos que degradan su dignidad de personas.

Muchas veces, los castigan privándoles de su recreo, los suspenden de clases o los expulsan, haciendo abuso de autoridad, sin escuchar ni considerar el por qué de ese comportamiento y se remiten a la aplicación de reglamentos de faltas y sanciones.

## Los medios televisivos

Los programas que diariamente difunden los medios televisivos tienen una gran carga de violencia y maltrato que genera y refuerza la “cultura de violencia”, especialmente en las niñas, niños y adolescentes, que son los principales usuarios y están sometidos permanentemente a la incitación a la violencia: física, emocional y sexual.

## En la calle

Habitualmente la población adulta trata con menosprecio y no reconoce la prioridad de atención que deben recibir las niñas, niños y adolescentes en cualquier circunstancia como está establecido en la Ley.

**“Las autoridades en Unidades Educativas, en nombre de la disciplina ejercen maltrato”**





A través de operativos policiales, muchas instituciones encargadas de proteger a la niñez que trabaja o vive en la calle, los maltratan, los intimidan con amenazas para que no denuncien, reiterándoles que su palabra no es creíble frente a las autoridades, pues por el hecho de vivir en la calle no tienen “calidad moral”.

Las niñas, niños y adolescentes trabajadores son víctimas de violencia, maltrato, discriminación y explotación laboral por parte de sus empleadores y de la población que requiere sus servicios, trabajan de 12 hasta 16 horas recibiendo un sueldo por debajo del salario mínimo nacional.

Los niños trabajadores están expuestos a un constante riesgo y deterioro de su salud, particularmente las niñas, niños y adolescentes que trabajan en minería, zafra de caña y castaña.

La Constitución Política del Estado en su artículo 61 indica que: “Se prohíbe el trabajo forzado y la explotación infantil. Las actividades que realicen las niñas, niños y adolescentes en el marco familiar y social estarán orientadas a su formación integral como ciudadanas y ciudadanos, y tendrán una función formativa”.

## “Somos el presente”



### ¿Qué consecuencias produce el maltrato?

- Deterioro de la autoestima.
- Lesiones físicas y traumas psicológicos irreversibles.
- Deserción escolar.
- Embarazos precoces, no deseados.
- Abandono de hogar.
- Problemas de salud sexual y reproductiva.
- Niñas, niños y adolescentes viviendo en la calle.
- Adicción al alcohol o drogas.
- Pandillas juveniles.
- Suicidios.

### ¿Por qué es importante proteger a los niños niñas y adolescentes?

Bolivia cuenta con diez millones de habitantes, de los cuales alrededor de cinco millones son niñas, niños y adolescentes menores de 18 años. De ésta población, tres millones sufren la vulneración de sus derechos humanos, en situación de alto riesgo por el deterioro de su calidad de vida a causa de diferentes formas de violencia, maltrato y discriminación.

### ¿Qué nos dicen las normas de protección a la niñez y adolescencia en vigencia?

#### Constitución Política del Estado

Establece que las niñas niños y adolescentes son titulares de los derechos reconocidos por la Constitución y de los derechos específicos como su identidad étnica, sociocultural, de género y generacional.

Señala que es deber del Estado, la sociedad y la familia garantizar el interés superior de la niña, niño y adolescente, que comprende la preeminencia de sus derechos la primacía en recibir protección y socorro en cualquier circunstancia, la prioridad en la atención de los

servicios públicos y privados, y el acceso a la administración de justicia pronta, oportuna y con asistencia de personal especializado.

Prohíbe y sanciona toda forma de violencia contra las niñas, niños y adolescentes, tanto en la familia como en la sociedad, el trabajo forzado y la explotación infantil.

## Convención de los Derechos del Niño

Es obligación de los Estados partes adoptar “todas las medidas legislativas, administrativas, sociales y educativas apropiadas para proteger al niño contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual...” (Art. 19).

Reconoce a todas las niñas, niños y adolescentes como sujetos plenos de derechos. Expresa que el Estado y la sociedad tienen la obligación de crear las condiciones y oportunidades para el ejercicio de derechos de las niñas, niños y adolescentes. Para los adolescentes en conflicto con la ley establece principios jurídicos básicos y define garantías constitucionales y el respeto del debido proceso, debiendo darse prioridad a las medidas socioeducativas no privativas de libertad.

## Código del Niño, Niña y Adolescente

El respeto a su dignidad “consiste en la Inviolabilidad de la integridad física, psíquica y moral del niño, niña o adolescente,....” (Art. 105 CNNA).

“Es deber de todos velar por la dignidad del niño, niña o adolescente, ampararlos y ponerlos a salvo de cualquier tratamiento inhumano, violento, deshumanizante, vejatorio o represivo, así como denunciar ante la autoridad competente los casos de sospecha o confirmación de maltrato”.

“Es deber de todos velar por la dignidad del niño, niña o adolescente”



(Art. 106 CNNA).

La protección comprende “ser el primero en recibir protección y socorro en situación de peligro y a ser asistido y defendido en sus intereses y derechos, ante cualquier persona o autoridad y por cualquier causa o motivo”. (Art. 107 CNNA).

“Toda persona que tenga conocimiento del menoscabo, violación, amenaza o negación de los derechos del niño, niña o adolescente, deberá denunciar estos hechos ante la Defensoría de la Niñez y Adolescencia” Art. 202 Reglamento CNNA.

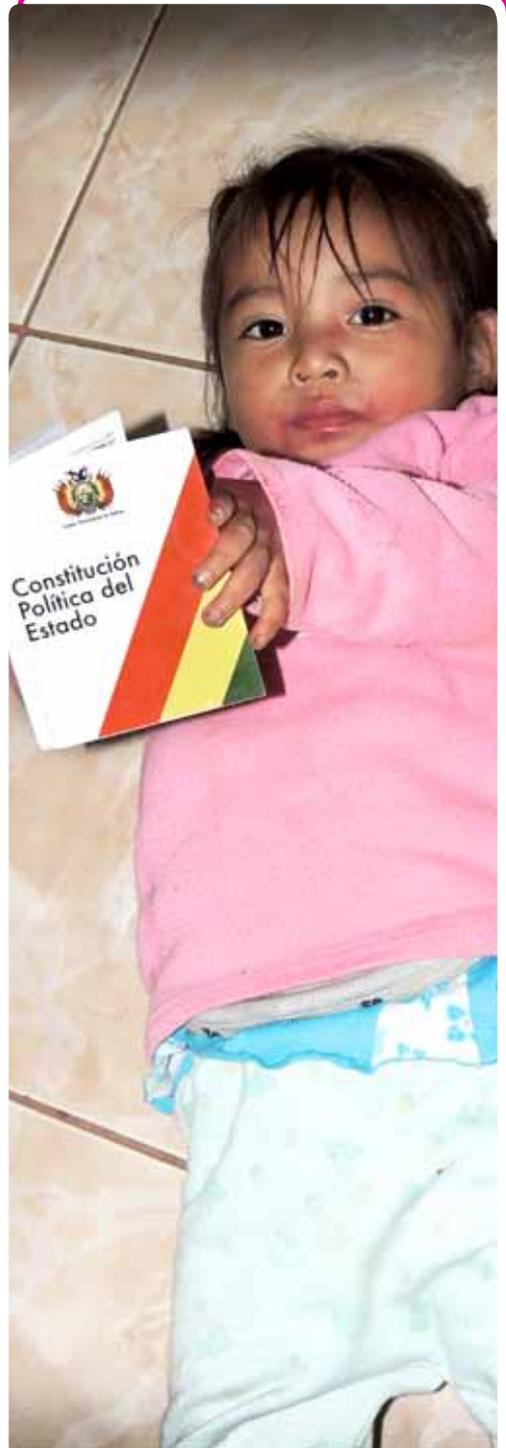
## Doctrina de Protección Integral

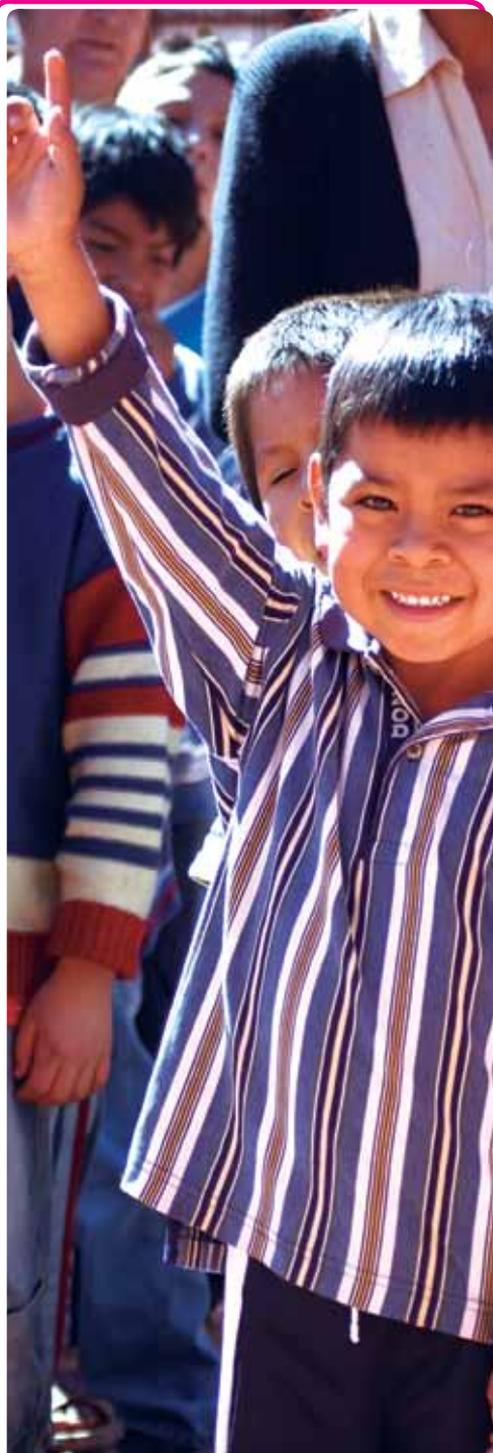
### Sujetos de Derechos

Reconoce a las niñas, niños y adolescentes como sujetos sociales, como personas con sus “propios derechos” y, al mismo tiempo, personas con características y habilidades específicas, que deben ser apreciadas y respetadas por los adultos en el presente hacia la construcción del bienestar y el desarrollo social.

### Interés superior del niño, niña y adolescente

Hace prevalecer los intereses de la niñez por encima de cualquier interés regional, local institucional o personal. El centro de las decisiones es el bienestar y desarrollo de las niñas, niños y adolescentes.





## Protección integral

Incluye políticas sociales, planes y programas de protección que debe ejecutar el gobierno central, las gobernaciones y municipios para garantizar que todas las niñas, niños y adolescentes gocen de manera efectiva y sin discriminación de todos sus derechos.

El Estado como garante de los derechos debe desarrollar políticas especiales para niñas, niños y adolescentes con mayor grado de vulnerabilidad, como son: las niñas y niños trabajadores, en situación de calle, que viven en cárceles, que están internados en hogares, abandonados, con VIH, entre otros. Es deber del Estado velar por el bienestar y protección de sus derechos y fortalecer las capacidades de las familias para que asuman sus responsabilidades.

## La familia como base fundamental de la sociedad

Se reconoce y revalora a la familia de origen como el primer ambiente de afecto, protección y formación de valores, como escenario de construcción de la ciudadanía.

Es fundamental la equidad e igualdad de oportunidades de desarrollo, independientemente de la edad, sexo, identidad, pertenencia étnica, lugar de residencia de las niñas, niños y adolescentes. Se debe garantizar que gocen de sus derechos y no sean objeto de exclusión y discriminación.

El artículo 59 párrafo III señala que: “Todas las niñas, niños y adolescentes, sin distinción de su origen, tienen iguales derechos y deberes respecto a sus progenitores.



**“La discriminación entre hijos por parte de los progenitores será sancionada por la ley”**

## **Interculturalidad**

Es la protección integral de las niñas, niños y adolescentes, sin exclusiones ni discriminaciones de naturaleza étnica, religiosa, impedimento físico o de cualquier otra índole, aceptando y respetando las expresiones culturales.

## **EL CAMINO HACIA LA CULTURA DEL BUEN TRATO**

### **¿Qué es el buen trato?**

Son relaciones respetuosas, armónicas y afectuosas de las personas adultas con las niñas, niños y adolescentes, reconociendo sus necesidades y el respeto de sus derechos en el ámbito familiar, escolar, laboral y comunitario.

### **¿Cuáles son los principios del buen trato?**

- El reconocimiento de que las niñas, niños y adolescentes son personas en proceso de desarrollo, sujetos de derechos con capacidades, pensamientos y sentimientos propios que los adultos debemos proteger y defender.
- La empatía y saber escuchar lo que nos dicen con el lenguaje no verbal. A los niños que sufrieron algo doloroso les es difícil contárselo a alguien, mucho más si se trata de una persona desconocida, por ello es importante brindar apoyo emocional dándoles seguridad.

- La comunicación efectiva, diálogo horizontal, tomando en cuenta la opinión de la niña, niño o adolescente.
- La negociación, resolver conflictos, aprendiendo a dialogar, escuchar y comprender para encontrar soluciones en consideración del interés superior de la niña, niño y adolescente, defendiendo la integralidad de sus derechos, evitando el enojo, las amenazas y golpes.

## La práctica del “Buen Trato” entre padres e hijos:

Consiste en:

- Crear confianza en las niñas, niños y adolescentes y compartir con ellos el tiempo necesario e involucrarse en sus juegos para construir una relación de confianza.
- Mostrarles respeto y simpatía, aceptarles tal como son, destacando sus potencialidades.
- Compartir tareas, conocer sus sentimientos y mostrar interés por sus actividades.
- Escuchar sin interrumpirles y creerles lo que dicen cuando expresan sus sentimientos y emociones.
- Permitir que expresen sus dificultades o problemas brindándoles ayuda.
- Dialogar con los hijos como verdaderos amigos.
- Ser honestos y sinceros con ellos, no hacer falsas promesas.
- Tratarlos con calidez, afecto, respeto y comprensión.
- Establecer reglas claras de autocuidado que las puedan cumplir.
- El amor de los padres es la condición principal para el bienestar de las niñas, niños y adolescentes.
- Comprender que los hijos no son objetos de nuestra propiedad, sino que son seres humanos con derechos.
- Demostrar afecto a través de una caricia, un abrazo o palabras de aliento: ¡Felicitaciones, sigue adelante! ¡No temas, yo te ayudaré! ¡Tú eres capaz!



## La práctica del “Buen Trato” en unidades educativas:

- Se trata de reconocer que las niñas, niños y adolescentes son personas titulares de derechos, que tienen derecho a vivir libres de violencia en todos los espacios en que se desarrollan, a ser escuchados en un diálogo horizontal, que suprima el carácter de sumisión, autoritarismo y relaciones verticales entre alumnos y personal docente.
- La escuela constituye un espacio institucionalizado de socialización secundaria y en ella deben darse los procesos de formación de valores y derechos humanos.
- La construcción de la convivencia escolar debe partir del cambio de actitud de las profesoras y profesores, abriendo espacios de participación y comunicación sobre la base del respeto a la diversidad cultural, idioma y a partir de los principios de cooperación, solidaridad, tolerancia y justicia.
- La escuela debe ser el lugar para aprender conviviendo en el marco de libertad, justicia, solidaridad y tolerancia.
- La relación horizontal entre profesorado y alumnado, basado en el respeto de los derechos humanos, la solidaridad, el pluralismo cultural y la no discriminación y prevenir los conflictos, favoreciendo las buenas relaciones de todos los miembros de la comunidad educativa.
- La escuela es el espacio propicio para el aprendizaje de la ética, la paz, la justicia social, el respeto a los derechos humanos y la resolución pacífica de los conflictos.



## Instituciones nacionales que protegen los derechos de las niñas, niños y adolescentes:

- Defensoría del Pueblo.
- Viceministerio de Igualdad de Oportunidades.
- Gobernaciones: Servicios Departamentales de Gestión Social-Centros de Acogida.
- Gobiernos Municipales: Defensorías de la Niñez y Comisiones Municipales de la Niñez y Adolescencia.
- Policía Boliviana: Brigadas de Protección a la Familia.

Las Defensorías Municipales de la Niñez y Adolescencia funcionan en cada municipio y otorgan un servicio permanente y gratuito, tienen la misión de: prevenir, proteger y defender los derechos de las niñas, niños y adolescentes cuando sus derechos son vulnerados hasta restituirlos asumiendo defensa de oficio en las instancias sociales y jurídicas en todo el territorio nacional, en las ciudades y en las provincias.

La Defensoría del Pueblo interviene cuando los casos no son atendidos o en su atención se violan derechos humanos. Aunque también se puede recurrir en primera instancia a la institución, las y los funcionarios de la Defensoría del Pueblo recibirán y seguirán el caso hasta su conclusión. Más información se encuentra en la página web: **[www.defensoria.gob.bo](http://www.defensoria.gob.bo)**.



**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA